RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2004

Société d'habitation du Québec

Québec

Publié par la Société d'habitation du Québec
Aile Saint-Amable
1054, rue Louis-Alexandre-Taschereau
Québec (Québec)
G1R 5E7

Téléphone 1 800 463-4315 (sans frais partout au Québec)
Télécopieur (418) 643-4560
Courriel infoshq@shq.gouv.qc.ca

On peut télécharger ce document à l'adresse Internet suivante :
www.habitation.gouv.qc.ca

ISBN 2-550-44389-6
ISSN 0714-6159 (version imprimée)
ISSN 1492-4447 (site web)

Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Québec, 2005
Dépôt légal - Bibliothèque nationale du Canada, 2005

© Gouvernement du Québec

106-00759/

RAPPORT ANNUEL DE GESTION >>>

2004

Société d'habitation du Québec

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel de gestion* de la Société d'habitation du Québec pour l'année 2004.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

La ministre des Affaires municipales et des Régions,

Nathalie Normandeau

Québec, juin 2005

Madame Nathalie Normandeau
Ministre des Affaires municipales et des Régions
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Ministre,

Nous vous transmettons le *Rapport annuel de gestion* de la Société d'habitation du Québec pour l'année 2004. Selon les exigences de la loi constitutive de la Société, il comprend également le rapport du Vérificateur général du Québec.

Veuillez agréer, Madame la Ministre, l'expression de notre considération distinguée.

La présidente du conseil d'administration,

Jacqueline Exumé Kavanaght

Québec, juin 2005

Le président-directeur général,

Pierre Cliche

Québec, juin 2005

TABLE DES MATIÈRES

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL 6

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS 8

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE, DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES 9

LES FAITS SAILLANTS DE 2004 10

PARTIE 1 – LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 12

PARTIE 2 – LES RÉSULTATS OBTENUS 16

RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE 2002-2007 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC 16

ORIENTATION 1 Permettre à un plus grand nombre de ménages d'avoir un logement correspondant à leurs besoins 17

ORIENTATION 2 Assurer aux citoyens un habitat de qualité 35

ORIENTATION 3 Favoriser l'amélioration des standards de qualité et de l'efficacité de l'industrie québécoise de l'habitation 45

ORIENTATION 4 Être une organisation plus performante 49

PARTIE 3 – LE PERSONNEL 59

PARTIE 4 – LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES 64

PARTIE 5 – LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES ÉTATS FINANCIERS 66

LES ANNEXES 84

ANNEXE 1 Apports des programmes d'aide de la Société d'habitation du Québec aux cibles et aux résultats stratégiques pour 2002 à 2004 85

ANNEXE 2 Interventions de la Société d'habitation du Québec auprès des ménages québécois en 2004 et 2003 88

ANNEXE 3 Résultats liés aux principaux engagements présentés dans la *Déclaration de services aux citoyens* de la Société d'habitation du Québec 89

ANNEXE 4 Bilan triennal des moyens mis en œuvre pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique* (2001-2004) 93

ANNEXE 5 Protection des renseignements personnels et sécurité de l'information 100

ANNEXE 6 Politique linguistique 101

ANNEXE 7 Code d'éthique et de déontologie 102

LE MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Nous sommes fiers de vous présenter le *Rapport annuel de gestion* de la Société d'habitation du Québec pour l'année 2004. Adoptant une nouvelle facture en vue de favoriser une meilleure reddition de comptes, ce rapport témoigne d'une année riche en évènements et illustre à divers égards les impacts positifs des actions de la Société et de ses partenaires.

Par des interventions variées, la Société poursuit un objectif fondamental qui est d'améliorer les conditions d'habitation des Québécois et des Québécoises. Ainsi, elle a rejoint en 2004 quelque 249 000 ménages, principalement à faible revenu. De ce nombre, environ 228 500 ménages ont obtenu une aide au logement social, communautaire et abordable, alors que près de 20 500 ménages ont pu réparer, rénover ou adapter leur logement en vertu des programmes d'amélioration de l'habitat.

L'habitation est un secteur économique et social important au Québec. En 2004, il a généré des investissements de 19,5 milliards de dollars, qui ont contribué à l'emploi de 271 000 personnes-année. Dans l'ensemble du Québec, le nombre de mises en chantier dans le secteur résidentiel est passé de 42 452 logements en 2002, à 50 289 en 2003, et à 58 448 en 2004. Le secteur locatif a connu pour sa part une croissance de 25 % des mises en chantier, passant de 9 782 nouveaux logements en 2003 à 12 217 en 2004.

Cette activité intense qui règne dans le secteur de la construction résidentielle s'est traduite, tout comme en 2003, par une remontée des taux d'inoccupation du logement locatif. En octobre 2004, bien qu'encore faible, le taux d'inoccupation a atteint 1,7 % pour l'ensemble des centres urbains du Québec. Les interventions de la Société et de ses partenaires ont aidé à cette reprise. En effet, pas moins de 2 441 logements à loyer abordable, destinés principalement aux ménages à revenu faible ou modeste, ont été livrés en 2004 grâce aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. De plus, au 31 décembre 2004, 7 059 autres logements étaient en voie d'être réalisés; bon nombre d'entre eux seront livrés ou mis en chantier en 2005.

Le marché de l'habitation demeure néanmoins serré. En 2004, la Société a donc poursuivi ses interventions auprès des ménages les plus à risques de se retrouver sans logis. Ainsi, environ 3 700 ménages ont bénéficié d'une subvention de supplément au loyer d'urgence et une trentaine de municipalités se sont prévalues d'une aide de la Société pour couvrir une partie des coûts des services d'aide d'urgence dispensés aux ménages sans logis.

La Société œuvre intensément à développer diverses formes de partenariat afin d'offrir un habitat de qualité aux ménages québécois. Ses efforts ont donné lieu en 2004 à l'annonce d'importants investissements en habitation.

En effet, en janvier 2004, la Société a conclu une entente-cadre avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement concernant des programmes de rénovation et d'adaptation de domicile. En vertu de cette entente, le financement fédéral pour la rénovation et l'adaptation résidentielles est renouvelé pour une période de trois ans et le Québec confirme la maîtrise d'œuvre des interventions sur son territoire. Aussi, le Québec obtient une plus grande latitude dans l'utilisation des fonds fédéraux qui totalisent 82,5 millions de dollars. Il obtient également une part plus élevée des fonds fédéraux hors réserves, comparativement à la part obtenue lors d'ententes antérieures.

Lors du *Discours sur le budget 2004-2005*, des investissements additionnels du gouvernement du Québec de 329 millions de dollars, répartis sur trois ans, ont été annoncés afin d'améliorer la situation de 27 286 ménages québécois. Ainsi, le nombre de logements sociaux, communautaires et abordables à réaliser est passé de 13 000 à 16 000 logements. À noter que cet objectif a été porté à 18 600 lors du *Discours sur le budget 2005-2006*. De plus, des sommes substantielles ont été consenties afin d'aider 6 010 personnes handicapées à rester dans leur logement, notamment en réduisant la liste d'attente du Programme d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées. Outre les 3 700 suppléments au loyer d'une durée d'un an, annoncés dans le Programme d'aide d'urgence 2004, en février 2004, 1 576 ménages à faible revenu bénéficiant d'un supplément au loyer en vertu des programmes AccèsLogis Québec, Achat-Rénovation et Rénovation d'immeubles locatifs ont vu leur aide prolongée jusqu'en 2008.

Grâce aux investissements additionnels annoncés lors du *Discours sur le budget 2004-2005* par le gouvernement du Québec, la Société a conclu, en août 2004, une nouvelle entente de financement avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour la réalisation de logements abordables. Cette entente prévoit un investissement de l'ordre de 150 millions de dollars dont 50 % proviendront du gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les milieux locaux assumant l'autre 50 %.

Au cours de 2004, grâce aux actions découlant des programmes Rénovation Québec et Revitalisation des vieux quartiers, la Société d'habitation du Québec a engagé 45,1 millions de dollars, et les municipalités participantes en ont versé autant pour la rénovation d'environ 16 800 logements dans les centres urbains, engendrant des travaux de revitalisation de 720,6 millions de dollars. Vu son effet de levier important, une seconde phase de Rénovation Québec, assortie d'un budget de 32 millions de dollars, a été annoncée en novembre 2004 afin de permettre la poursuite des interventions en vertu de ce programme pour la prochaine année.

Enfin en 2004, la Société a entrepris une vaste réflexion et défini une stratégie de positionnement institutionnel en matière d'affaires internationales. Cette stratégie s'appuie, d'une part, sur la vente de l'expertise de la Société sur la scène internationale et d'autre part, sur un soutien accru de l'industrie québécoise de l'habitation. L'objectif poursuivi par cette nouvelle stratégie consiste essentiellement à favoriser des retombées économiques pour le Québec. C'est dans cette optique que des entreprises de construction québécoises dans le domaine des maisons préfabriquées ont effectué une percée significative en Angleterre, en vue de contribuer à la réalisation d'un vaste plan gouvernemental de production de nouveaux logements abordables, tant pour le secteur locatif que pour l'accession à la propriété.

Tout au long de l'année, la Société a pu compter sur la précieuse collaboration de ses nombreux partenaires et mandataires publics, privés et communautaires, ainsi que sur l'expérience et le dynamisme des membres de son personnel dont l'engagement contribue au mieux-être d'un segment important de la population québécoise. Nous les en remercions chaleureusement.

La présidente du conseil d'administration,

Jacqueline Exumé Kavanaght

Québec, juin 2005

Le président-directeur général,

Pierre Cliche

Québec, juin 2005

LA DÉCLARATION DE FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

L'information contenue dans le présent rapport de gestion relève de la responsabilité du président-directeur général de la Société d'habitation du Québec. Cette responsabilité porte sur l'exactitude des données contenues ainsi que sur les contrôles afférents.

À ma connaissance, le *Rapport annuel de gestion 2004* décrit fidèlement la mission, les mandats et les orientations stratégiques de la Société. Il couvre l'ensemble de ses activités, présente les objectifs stratégiques et les résultats atteints et fournit des données fiables et de qualité.

La Direction de la vérification interne, de l'évaluation de programmes et du traitement des plaintes a évalué le caractère plausible ainsi que la cohérence de l'information relative aux indicateurs, aux cibles et aux résultats présentés dans ce rapport. Un rapport de validation a été émis à cet effet.

Je suis satisfait des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel de gestion. Tout au cours de l'exercice financier, l'équipe de direction a maintenu des mesures de contrôle et des systèmes d'information pour assurer la réalisation des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007*.

Le président-directeur général,

Pierre Cliche

Société d'habitation du Québec

Québec, juin 2005

LE RAPPORT DE VALIDATION DE LA DIRECTION DE LA VÉRIFICATION INTERNE, DE L'ÉVALUATION DE PROGRAMMES ET DU TRAITEMENT DES PLAINTES

Monsieur Pierre Cliche
Président-directeur général
Société d'habitation du Québec
Québec

Monsieur le Président-Directeur général,

Nous avons procédé à l'examen des résultats obtenus et des explications données au regard des objectifs du *Plan stratégique 2002-2007* de la Société d'habitation du Québec et des cibles fixées pour 2004. Cette information est présentée dans le *Rapport annuel de gestion* de la Société pour l'exercice terminé le 31 décembre 2004.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la diffusion des données comprises dans ce document ainsi que les explications fournies incombent à la direction de la Société d'habitation du Québec.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information et des données en nous basant sur les travaux réalisés au cours de notre mission d'examen, conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes.

Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives soutenant les indicateurs, les cibles et les résultats présentés dans ce rapport, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à prendre connaissance du fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les résultats et les détails présentés dans le *Rapport annuel de gestion 2004* au regard des objectifs et des cibles fixées ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne, de l'évaluation
de programmes et du traitement des plaintes,

Jocelyne Hains

Québec, juin 2005

>> À l'instar de 2003, la dernière année a été marquée par une forte activité dans le secteur de l'habitation. Bien qu'ils soient encore faibles dans la plupart des centres urbains, les taux d'inoccupation du logement locatif ont continué en 2004 leur remontée amorcée l'année précédente. En parallèle, la construction résidentielle, qui avait connu un rythme accéléré en 2003, a continué de croître en 2004 pour atteindre 58 448 logements mis en chantier au Québec.

>> L'activité intense qui règne dans le secteur de la construction résidentielle s'est également reflétée dans les interventions de la Société d'habitation du Québec et de ses partenaires. En effet, pas moins de 2 441 logements à loyer abordable, destinés principalement à des ménages à revenu faible ou modeste, ont été livrés en 2004 grâce aux programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec. De plus, au 31 décembre 2004, 7 059 autres logements étaient en voie de réalisation. La Société d'habitation du Québec a également poursuivi son action dans d'autres domaines afin d'aider les ménages québécois, particulièrement ceux à faible revenu. Ainsi, l'ensemble de ses interventions a bénéficié, en 2004, à près de 249 000 ménages.

>> En janvier 2004, la Société a conclu une entente avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement concernant certains programmes de rénovation et d'adaptation de domicile. En vertu de cette entente-cadre, le financement fédéral pour la rénovation et l'adaptation résidentielles est renouvelé pour une période de trois ans et le Québec confirme la maîtrise d'œuvre des interventions sur son territoire. Aussi, le Québec obtient une plus grande latitude dans l'utilisation des fonds fédéraux qui totalisent 82,5 millions de dollars. Il obtient également une part plus élevée des fonds fédéraux hors réserves, comparativement à la part obtenue lors d'ententes antérieures. Cette nouvelle entente de financement appuie plusieurs programmes offerts par la Société d'habitation du Québec : Logements adaptés pour aînés autonomes, Adaptation de domicile pour les personnes handicapées, RénoVillage, Rénovation Québec, Réparations d'urgence et Amélioration des maisons d'hébergement.

>> Dans un contexte de rareté des logements à louer, le gouvernement du Québec a annoncé dans le *Discours sur le budget 2004-2005* des investissements de 329 millions de dollars, répartis sur trois ans, afin d'améliorer la situation de 27 286 ménages québécois qui éprouvent de la difficulté à se loger. Les mesures prévues à cet effet consistent à :

- compléter d'ici 2007 la réalisation des 16 000 logements à loyer abordable subventionnés en vertu d'AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec, soit 3 000 logements additionnels par rapport aux 13 000 déjà prévus;
- aider les ménages les plus à risque de se retrouver sans logis dans le contexte de la pénurie de logements grâce à la prolongation, jusqu'en 2008, de 1 576 subventions de suppléments au loyer accordées en vertu des programmes AccèsLogis Québec, Achat-Rénovation et Rénovation d'immeubles locatifs;
- mettre en œuvre le Programme d'aide d'urgence 2004 aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs, en vue du 1er juillet 2004. Ce programme, dont la création a été annoncée en février 2004, prévoyait l'octroi de 3 700 suppléments au loyer d'urgence d'une durée d'un an et une aide financière aux municipalités pour l'offre de services d'aide d'urgence destinés aux ménages sans logis;

- aider 6 010 personnes handicapées à rester dans leur logement en réalisant 2 550 adaptations supplémentaires de domicile en vertu du programme d'Adaptation de domicile pour les personnes handicapées et en procédant, à titre préventif, à la vérification et à la mise à niveau de 3 460 plateformes élévatrices afin d'assurer la sécurité des personnes dans leurs logements.

La Société a conclu, en août 2004, une nouvelle entente de financement avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement pour la réalisation de logements abordables. Cette entente prévoit un investissement de l'ordre de 150 millions de dollars dont 50 % proviendront du gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les milieux locaux assumant l'autre 50 %.

>> Grâce aux actions découlant des programmes Rénovation Québec et Revitalisation des vieux quartiers, la Société d'habitation du Québec a engagé 45,1 millions de dollars, et les municipalités participantes en ont versé autant pour la rénovation d'environ 16 800 logements dans les centres urbains, engendrant des travaux de revitalisation de 720,6 millions de dollars. Vu son effet de levier important, une seconde phase de Rénovation Québec, assortie d'un budget de 32 millions de dollars, a été annoncée en novembre 2004.

>> En 2004, 47 organismes du domaine de l'habitation ont bénéficié d'une aide financière grâce au Programme d'aide aux organismes communautaires en habitation. Cette aide a contribué au maintien de services offerts à la population par ces organismes. Par ailleurs, 65 projets d'initiative communautaire visant à renforcer la prise en charge de leur milieu par les résidantes et résidants de HLM, de même qu'à créer des milieux de vie communautaire, sociale et familiale adaptés aux besoins des personnes, ont reçu un appui financier en vertu du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM. Ce programme est cofinancé par le ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine du Québec.

>> La Société a maintenu en 2004 son rôle de conseil et de soutien auprès de l'industrie québécoise de l'habitation, notamment en aidant financièrement 27 entreprises et organismes pour la réalisation de projets de développement sur le marché québécois et sur les marchés étrangers. Enfin, la Société a participé à cinq missions commerciales et foires de construction sur les marchés ciblés à l'étranger afin de promouvoir le savoir-faire québécois, d'aider les entreprises dans leurs démarches d'exportation et de faciliter le dépistage des occasions d'affaires.

LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

L'ORGANISME

La Société d'habitation du Québec est l'organisme responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre des politiques et des programmes d'habitation. Elle agit à titre de conseiller principal du gouvernement du Québec dans ce domaine. Créée en 1967, la Société relève de la ministre des Affaires municipales et des Régions et elle est régie par la Loi sur la Société d'habitation du Québec (L.R.Q., chapitre S-8).

Pour réaliser sa mission, la Société dispose d'un effectif de 372 postes autorisés et de revenus de 596 millions de dollars. Elle reçoit une subvention du gouvernement du Québec et conserve ses autres revenus et recettes de toutes provenances. La vérification de ses livres et de ses comptes est faite par le Vérificateur général du Québec.

LA MISSION ET LES CHAMPS D'INTERVENTION

La mission de la Société d'habitation du Québec consiste à :

>> faciliter pour les citoyennes et les citoyens du Québec l'accès à des conditions adéquates de logement en tenant compte de leurs ressources financières, de la diversité de leurs besoins et de la conjoncture économique et sociodémographique;

>> promouvoir l'amélioration des conditions générales de l'habitat au Québec;

>> favoriser le développement et la reconnaissance du savoir-faire québécois en habitation.

À cette fin, la Société a pour mandat :

>> de proposer des orientations et de soumettre des avis au gouvernement sur les besoins, les objectifs nationaux et les choix stratégiques en matière d'habitation au Québec;

>> de définir les paramètres des programmes d'aide au logement social, communautaire et abordable ainsi que des programmes d'amélioration de l'habitat, d'encourager leur adaptation sur le plan local par des mandataires et des partenaires, le cas échéant, et de soutenir financièrement et techniquement leur mise en place;

>> d'encourager l'initiative communautaire en habitation en favorisant de nouvelles approches afin d'obtenir une meilleure adéquation entre les besoins de la population et les programmes gouvernementaux;

>> de promouvoir, de concert avec les partenaires privés et publics, le développement de l'industrie québécoise de l'habitation en l'aidant à améliorer sa productivité et à s'adapter aux exigences du marché intérieur et des marchés étrangers;

>> de réaliser et de soutenir des activités de recherche et de développement, avec des partenaires, afin que ses interventions répondent adéquatement aux besoins de la population.

LES GROUPES CIBLES

La Société d'habitation du Québec intervient auprès des ménages à revenu faible ou modeste en leur apportant un soutien financier pour se loger, ou encore en leur fournissant, directement ou par l'intermédiaire d'un propriétaire-bailleur privé ou d'un organisme à but non lucratif, un logement à coût abordable. L'Allocation-logement et le logement social, offert en vertu des programmes Habitation à loyer modique (HLM) et Supplément au loyer, sont les mesures qui permettent d'aider le plus grand nombre de ménages dans le besoin.

Dans le but de répondre à des problèmes de disponibilité de logements de qualité, plusieurs activités de la Société visent également l'amélioration de l'habitat. Ces activités touchent une clientèle plus diversifiée de ménages et l'aide offerte peut prendre la forme d'une subvention aux dépenses d'immobilisation, permettant ainsi un maintien ou une réduction du coût de logement.

La Société soutient aussi des ménages ou des personnes qui éprouvent des besoins particuliers. Il s'agit de personnes handicapées, de sans-abri ou encore de personnes nécessitant des besoins d'hébergement urgents, comme les femmes et les jeunes victimes de violence familiale.

Des organismes communautaires, des associations et des entreprises bénéficient d'une aide financière ou technique de la Société, grâce à des programmes de soutien à l'initiative communautaire et d'appui à l'industrie.

LES PARTENAIRES

Pour mettre en œuvre ses programmes, la Société d'habitation du Québec s'associe à plusieurs partenaires, parmi lesquels :

- la Société canadienne d'hypothèques et de logement (SCHL);
- les municipalités et les municipalités régionales de comté (MRC);
- les offices d'habitation;
- les groupes de ressources techniques, les coopératives d'habitation et les organismes d'habitation à but non lucratif;
- les organismes communautaires du secteur de l'habitation;
- les intervenants de l'industrie;
- les institutions financières;
- les ministères et les organismes gouvernementaux.

LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Un conseil d'administration, formé d'au plus neuf membres nommés par le gouvernement, dirige les affaires de la Société d'habitation du Québec. Il détermine les orientations et les politiques de la Société ainsi que les règles d'application des programmes d'habitation. Parmi les membres du conseil d'administration, le gouvernement nomme un président-directeur général qui exerce cette fonction à plein temps.

Au 31 décembre 2004, les membres du conseil d'administration de la Société étaient :

- Jacqueline Exumé Kavanaght, présidente du conseil d'administration;
- Jean-Guy Desrochers, vice-président du conseil;
- Pierre Cliche, président-directeur général;
- Simon Brisson;
- Jacques Lareau;
- Bernard Lauzon;
- Pierre-Yves Lévesque;
- Kumar R. Maldé;
- Jean-Pierre Racette.

LA STRUCTURE ADMINISTRATIVE

Le président-directeur général est responsable de l'administration et de la direction générale de la Société d'habitation du Québec. Il supervise directement le Secrétariat ainsi que les directions des affaires juridiques, des communications, de la vérification interne, de l'évaluation de programmes et du traitement des plaintes.

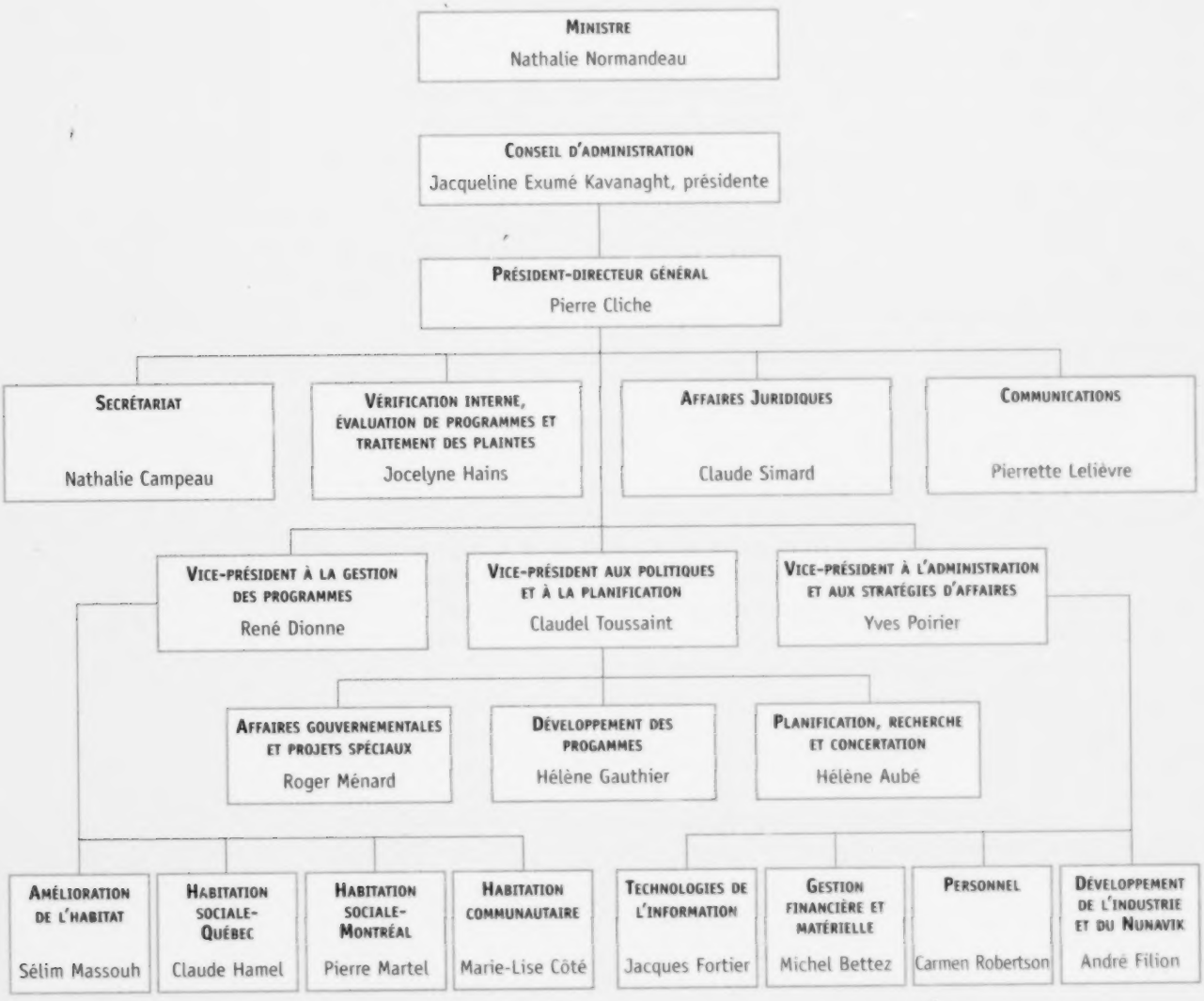
La gestion de la Société d'habitation du Québec est répartie entre trois vice-présidences, soit la Vice-présidence aux politiques et à la planification, la Vice-présidence à la gestion des programmes et la Vice-présidence à l'administration et aux stratégies d'affaires.

La Vice-présidence aux politiques et à la planification est chargée de la planification stratégique, de l'élaboration des politiques et du développement des programmes. Elle réalise en outre des activités de recherche et contribue au soutien ainsi qu'à la promotion de l'initiative communautaire, notamment en logement social. Elle est également responsable des affaires intergouvernementales.

La Vice-présidence à la gestion des programmes est responsable de l'administration de l'ensemble des programmes d'aide au logement de la Société : les programmes de logement social (Habitation à loyer modique – HLM et Supplément au loyer), les programmes de logement communautaire et abordable destinés aux coopératives, aux organismes à but non lucratif ainsi qu'aux offices d'habitation et aux entrepreneurs privés, et les programmes de rénovation résidentielle et d'adaptation de domicile.

Quant à la Vice-présidence à l'administration et aux stratégies d'affaires, elle est chargée de la gestion des ressources financières et matérielles, du personnel et des technologies de l'information de la Société. Elle a également la responsabilité du développement de l'industrie de l'habitation et des relations avec les Inuits.

L'ORGANIGRAMME DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC



La présente partie fait état des résultats obtenus par la Société d'habitation du Québec au regard des orientations, des objectifs et des cibles stratégiques établis dans son *Plan stratégique 2002-2007* et dans son Plan annuel de gestion des dépenses. Ces résultats sont présentés comme suit : pour chacune des orientations stratégiques, les programmes d'aide autour desquels s'articulent les interventions de la Société sont brièvement décrits. Par la suite, l'apport de chacun de ces programmes aux résultats stratégiques et aux autres résultats obtenus en 2004 est précisé et commenté. Un tableau sommaire présente finalement les axes d'interventions, les objectifs, les cibles et les résultats stratégiques pour 2004[1].

Il est important de noter que les cibles mentionnées dans le *Plan stratégique 2002-2007* de la Société avaient été initialement établies sur la base de l'année budgétaire du gouvernement, alors que la reddition de comptes contenue dans ce rapport se fait sur la base de l'année financière de la Société, soit l'année civile. Les cibles ont donc été ajustées en conséquence et sont mises à jour annuellement lors de l'élaboration du Plan annuel de gestion des dépenses.

Par ailleurs, la présentation des résultats obtenus pour 2004 diffère quelque peu de celle du précédent rapport annuel de gestion. Des changements ont été apportés afin de mieux apprécier la contribution de chacun des programmes d'aide de la Société pour l'ensemble des résultats obtenus en 2004.

Enfin, comme l'importance des interventions et le niveau d'activité de la Société d'habitation du Québec sont habituellement mieux reflétés par ses engagements que par ses dépenses, en raison de la nature et de la mécanique de ses programmes, les données financières mentionnées dans la présente partie sont basées sur les engagements budgétaires de 2004. En conséquence, elles peuvent présenter des variations avec les données correspondantes qui figurent dans les états financiers.

RAPPEL DU PLAN STRATÉGIQUE 2002-2007 DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

Le *Plan stratégique 2002-2007* de la Société d'habitation du Québec a été déposé à l'Assemblée nationale le 18 décembre 2002. Conformément à l'esprit de la Loi sur l'administration publique (L.R.Q., chapitre A-6.01), ce plan quinquennal énonce les engagements de la Société et précise les résultats à atteindre au bénéfice des citoyennes et des citoyens.

Les enjeux et les orientations du *Plan stratégique 2002-2007* s'inscrivent dans la continuité du Plan d'action gouvernemental en habitation 1997-2002 (*L'Action gouvernementale en habitation : orientations et plan d'action*) et des investissements publics annoncés lors du *Discours sur le budget 2002-2003* et des discours subséquents. Ce plan est le fruit d'une réflexion approfondie sur la nature et les retombées des interventions de la Société. En plus de préciser les objectifs à atteindre, il fait état des actions nécessaires compte tenu de l'évolution des tendances et des perspectives dans le monde de l'habitation.

1 Un tableau sommaire des axes d'interventions, des objectifs, des cibles et des résultats stratégiques pour 2002 à 2004 est présenté à l'annexe 1.

Les orientations et les axes d'intervention du *Plan stratégique 2002-2007* de la Société se résument de la façon suivante :

>> permettre à un plus grand nombre de ménages d'avoir un logement qui correspond à leurs besoins en assurant une disponibilité adéquate de logements et une offre de logements et de services résidentiels adaptés, et en proposant une aide aux ménages à faible revenu;

>> assurer aux citoyens un habitat de qualité en misant sur la qualité physique et l'habitabilité des bâtiments résidentiels ainsi que sur la revitalisation des milieux résidentiels;

>> favoriser l'amélioration des standards de qualité et l'efficacité de l'industrie québécoise de l'habitation, pour le développement tant du marché intérieur que des marchés extérieurs;

>> être une organisation plus performante, favorisant de meilleures pratiques de gestion, l'amélioration de la prestation de services aux citoyens et aux partenaires, le recours au partenariat ainsi qu'une approche intersectorielle et innovatrice.

ORIENTATION 1

PERMETTRE À UN PLUS GRAND NOMBRE DE MÉNAGES D'AVOIR UN LOGEMENT CORRESPONDANT À LEURS BESOINS

Un grand nombre de ménages québécois éprouvent des difficultés à bien se loger sans devoir y consacrer une trop grande part de leurs revenus. En effet, selon les données du recensement de 2001, compilées par la Société canadienne d'hypothèques et de logement, 393 080 ménages québécois étaient dans l'impossibilité de se loger adéquatement au loyer médian du marché sans y consacrer plus de 30 % de leurs revenus[2]. Dans 81 % des cas, la capacité financière des ménages était en cause[3].

Le problème d'argent n'est pas toujours le seul obstacle. Dans certains cas, la difficulté est liée à la condition physique, psychosociale ou familiale des personnes. C'est le cas, par exemple, de personnes âgées en perte d'autonomie, de personnes handicapées ou de celles qui sont aux prises avec des problèmes particuliers, comme les femmes et les jeunes victimes de violence familiale.

Au Québec, comme ailleurs au Canada, les taux d'inoccupation ont subi une baisse abrupte ces dernières années. Toutefois, même s'ils ont atteint un creux historique en octobre 2002 (1,2 % au Québec dont 0,3 % à Québec, 0,5 % à Gatineau et 0,7 % à Montréal), ils ont amorcé, en 2003, une légère remontée qui s'est poursuivie en 2004[4]. En octobre 2004, ils étaient de 1,7 % au Québec, dont 1,1 % à Québec, 2,1 % à Gatineau et 1,5 % à Montréal[5]. Cependant, la majorité des grandes

2 Statistique Canada, recensement de 2001, et Société canadienne d'hypothèques et de logement.
3 *Ibidem.*
4 Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Rapport sur les logements locatifs, Québec.*
5 *Ibidem.*

agglomérations québécoises et canadiennes doivent toujours composer avec une pénurie de logements locatifs à prix abordable. Plusieurs ménages, en particulier ceux qui ont déjà de la difficulté à trouver un logement locatif, sont affectés par la rareté des logements et par la hausse des loyers qui en résulte.

De plus, dans les 14 villages inuits du Nunavik, la demande de logements est forte. La population est jeune, le nombre de personnes et de ménages croît rapidement. Comme le nombre de logements est en deçà de la demande, les logements existants sont souvent surpeuplés. Par ailleurs, les coûts de construction et de réparation sont élevés en raison de la rigueur du climat, qui commande des produits résidentiels adaptés, ainsi que de l'éloignement et de l'isolement des villages.

Dans un tel contexte, la Société d'habitation du Québec intervient de multiples façons afin de permettre à un plus grand nombre de ménages d'avoir un logement correspondant à leurs besoins. La Société met des logements sociaux à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à bien se loger. Elle subventionne également plusieurs ménages à faible revenu afin d'alléger la part de leurs revenus consacrée au logement. De plus, afin d'accroître la disponibilité de logement, elle soutient financièrement la réalisation de logements à loyer abordable et de logements sociaux. La Société intervient spécifiquement auprès des personnes âgées, handicapées ou vivant des situations particulières en vue de leur permettre d'avoir accès à un logement adapté à leurs besoins. Son action ne se limite pas à la disponibilité d'un logement, elle veille aussi à créer des conditions propices à une offre adéquate de services pour favoriser le maintien des personnes dans leur logement.

RÉSULTATS DES PROGRAMMES D'AIDE DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC VENANT EN APPUI À L'ORIENTATION STRATÉGIQUE

AccèsLogis Québec

En 1997, le gouvernement du Québec mettait en œuvre le programme AccèsLogis Québec afin de réaliser 6 500 logements au bénéfice des ménages à revenu faible ou modeste ainsi que des personnes vivant des situations particulières. Initialement d'une durée de cinq ans, le programme a été reconduit en novembre 2001 pour une autre période de cinq ans, soit de 2002 à 2007, afin de réaliser 6 500 logements additionnels, et ce, grâce à un investissement de 240,5 millions de dollars. À la suite du *Discours sur le budget 2004-2005*, des investissements additionnels du gouvernement du Québec de 155,6 millions de dollars ont été consentis. Ces investissements visent à porter à 6 930 le nombre de logements à réaliser pour la deuxième phase du programme, et ce, malgré la hausse des coûts de réalisation.

AccèsLogis Québec permet à des offices d'habitation, à des coopératives d'habitation ainsi qu'à des organismes et des sociétés acheteuses à but non lucratif de réaliser et d'offrir en location des logements de qualité et à coût abordable à des ménages à revenu faible ou modeste. Les logements réalisés en vertu d'AccèsLogis Québec se répartissent en trois volets. Le premier volet s'adresse aux familles, aux personnes seules et aux personnes âgées ou aux personnes handicapées autonomes. Le second volet est destiné aux personnes âgées en légère perte d'autonomie. Le

troisième volet a été conçu pour les personnes qui ont des besoins particuliers en matière de logements. Il s'agit notamment des femmes et des jeunes victimes de violence familiale, des jeunes en difficulté, des personnes ayant un problème de santé mentale ou de déficience intellectuelle et des personnes sans abri. Afin d'offrir une solution viable en matière de logement et d'insertion sociale, les logements destinés aux clientèles du second et du troisième volet du programme s'accompagnent de services de soutien. Cette offre de service s'appuie sur une approche intersectorielle et nécessite une contribution du réseau de la santé et des services sociaux.

Pour soutenir les organismes promoteurs, la Société d'habitation du Québec accorde une aide financière sous forme de subvention à la réalisation et couvre généralement de 50 % à 66 % des coûts admissibles. Tout projet doit recevoir une contribution financière du milieu devant équivaloir à 15 % des coûts de réalisation du projet reconnus par la Société. Le prêt hypothécaire couvrant le solde des coûts de réalisation est entièrement garanti par la Société, pour une période de 25 ans.

AccèsLogis Québec combine également les bénéfices du Supplément au loyer, en vertu duquel un ménage à faible revenu peut recevoir une aide financière afin que son loyer soit équivalent à 25 % de son revenu plus certains frais. Entre 20 % et 50 % des ménages locataires d'un projet d'habitation peuvent recevoir cette aide financière. Pour certains projets s'inscrivant dans le troisième volet d'AccèsLogis Québec, cette proportion peut aller jusqu'à 100 %. Cette aide financière est accordée pour une période de cinq ans. Toutefois, en 2004, le gouvernement du Québec a accordé les crédits budgétaires pour prolonger jusqu'au 31 mars 2008 les subventions de supplément au loyer qui venaient à échéance avant cette date. Dans certains cas, l'aide aura donc été accordée pendant plus de cinq ans.

Résultats stratégiques

En 2004, la Société d'habitation du Québec s'est engagée à financer la réalisation de 1 695 nouveaux logements en vertu d'AccèsLogis Québec[6]. La cible globale de 1 500 logements a donc été dépassée. Ce résultat positif s'explique par plusieurs facteurs : les efforts fournis par les intervenants concernés pour accélérer la cadence du développement et de la présentation des projets, les besoins de la population en logement à loyer abordable ou en logement offrant des services adaptés et la bonification des normes du programme. À ce sujet, il faut préciser que la Société s'adapte constamment à l'évolution du marché. Ainsi, en raison de l'effervescence du marché de la construction survenue au cours des dernières années et de l'accroissement des coûts de réalisation des projets d'habitation qui en a résulté, la Société a bonifié en décembre 2002 et en décembre 2003 les coûts de réalisation maximaux reconnus à des fins de subvention.

6 Sur la base d'engagements conditionnels.

INDICATEURS DE RÉSULTAT	CIBLES 2004	RÉSULTATS 2004
Axe 1.1 La disponibilité de logements		
OBJECTIF Augmenter l'offre de logements à loyer abordable		
Nombre de nouveaux logements à loyer abordable dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec, hors Nunavik (AccèsLogis Québec, Volet I sans supplément au loyer)	510	406
OBJECTIF Augmenter l'offre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu		
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu (AccèsLogis Québec, Volet I avec supplément au loyer)	340	349
Axe 1.2 L'offre de logements et de services résidentiels adaptés		
OBJECTIF Permettre aux personnes âgées en perte d'autonomie et aux personnes handicapées de vivre le plus longtemps possible dans leur logement de façon fonctionnelle et sécuritaire		
Nombre de logements privés ou communautaires nouvellement adaptés pour les personnes âgées (AccèsLogis Québec, Volet II)	480	604
OBJECTIF Accroître l'offre de logements destinés aux ménages vivant des situations particulières et requérant une aide spéciale		
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés aux personnes vivant des situations particulières liées au logement (AccèsLogis Québec, Volet III)	170	336
TOTAL	**1 500**	**1 695**

Autres résultats

Lorsqu'un projet d'habitation est présenté à la Société d'habitation du Québec, qu'il répond aux critères d'admissibilité et que les unités requises sont disponibles, la Société s'engage, sur une base conditionnelle, à appuyer financièrement l'organisme promoteur. Celui-ci peut alors poursuivre l'élaboration du projet d'habitation (plans et devis, soumission, budget, financement) en vue d'une confirmation définitive de l'octroi de l'aide financière pour démarrer les travaux et, ultimement, livrer les logements. Ce processus se déroule généralement sur une période de 12 à 24 mois. En 2004, 1 695 logements ont reçu un engagement conditionnel, 1 756 logements ont reçu un engagement définitif et 1 438 logements ont été livrés[7]. Le tableau 1 présente la répartition par volet du nombre de logements qui ont reçu un engagement conditionnel ou un engagement définitif de la Société et du nombre de logements qui ont été livrés au cours de 2004.

7 Certains projets d'habitation ont pu franchir plus d'une étape dans le processus de réalisation au cours de la même année. Un même logement peut donc être comptabilisé dans plus d'une étape de réalisation.

TABLEAU 1 : ACCÈSLOGIS QUÉBEC

Étapes de réalisation franchies au cours de 2004[1]

ÉTAPES DE RÉALISATION	NOMBRE DE LOGEMENTS				NOMBRE DE LOGEMENTS ADMISSIBLES AU SUPPLÉMENT AU LOYER			
	VOLET 1	VOLET 2	VOLET 3	ENSEMBLE DES VOLETS	VOLET 1	VOLET 2	VOLET 3	ENSEMBLE DES VOLETS
Engagés conditionnellement	755	604	336	1 695	349	300	267	916
Engagés définitivement	672	721	363	1 756	338	363	319	1 020
Livrés	648	327	463	1 438	324	164	378	866

(1) Certains projets d'habitation ont pu franchir plus d'une étape dans le processus de réalisation au cours de la même année. Un même logement peut donc être comptabilisé dans plus d'une étape de réalisation.

Grâce aux efforts fournis par la Société et ses partenaires pour soutenir le rythme de développement et de présentation des projets, le nombre de logements livrés depuis le début d'AccèsLogis Québec a atteint 7 314 au 31 décembre 2004. De plus, 3 210 logements étaient, à cette même date, en voie de réalisation. Bon nombre d'entre eux seront livrés ou mis en chantier en 2005. La répartition par volet des logements livrés ou en voie de réalisation, depuis le début du programme en 1997, est présentée dans le tableau 2.

La subvention moyenne accordée par la Société en vertu d'AccèsLogis Québec et la contribution du milieu se chiffrent à 47 323 $ par logement, ce qui représente 60,6 % du coût moyen de réalisation d'un logement (voir le tableau 3).

TABLEAU 2 : ACCÈSLOGIS QUÉBEC

État de la situation au 31 décembre 2004[1]

ÉTAPES DE RÉALISATION	NOMBRE DE LOGEMENTS				NOMBRE DE LOGEMENTS ADMISSIBLES AU SUPPLÉMENT AU LOYER[2]			
	VOLET 1	VOLET 2	VOLET 3	ENSEMBLE DES VOLETS	VOLET 1	VOLET 2	VOLET 3	ENSEMBLE DES VOLETS
En voie de réalisation (engagés conditionnellement ou définitivement)	1 585	1 065	560	3 210	771	533	433	1 737
Livrés	3 739	2 046	1 529	7 314	1 838	1 004	1 033	3 875
TOTAL	**5 324**	**3 111**	**2 089**	**10 524**	**2 609**	**1 537**	**1 466**	**5 612**

(1) Depuis le début du programme en 1997.
(2) Il s'agit du nombre maximal de logements pouvant être subventionnés par le Supplément au loyer. En 2004, sur les 3 875 logements livrés admissibles à cette aide, 2 784 ménages ont bénéficié d'une subvention de supplément au loyer, totalisant une aide de 7,2 millions de dollars (incluant la part municipale de 10 %).

TABLEAU 3 : ACCÈSLOGIS QUÉBEC

Coût moyen de réalisation d'un logement selon la source de financement au 31 décembre 2004[1]

SOURCES DES FONDS	EN $	EN %
Milieu local	11 185	14,3
Société d'habitation du Québec[2]	36 138	46,3
Subvention totale	**47 323**	**60,6**
Participation de l'organisme (prêt hypothécaire)	30 721	39,4
Coût de réalisation	**78 044**	**100,0**

(1) Estimé sur la base du coût total de réalisation d'un projet, ce qui inclut des coûts non couverts par la subvention de la Société, pour les logements livrés depuis le début du programme en 1997.
(2) Certains projets peuvent faire l'objet d'une réclamation au gouvernement fédéral.

Logement abordable Québec

Le programme Logement abordable Québec a été mis en place en février 2002 afin de réaliser 6 500 logements à loyer abordable, grâce à l'investissement de 104,6 millions de dollars du gouvernement du Québec annoncé lors du *Discours sur le budget 2002-2003*. Conformément au *Discours sur le budget 2004-2005*, un investissement additionnel de 59,6 millions de dollars a été consenti pour ce programme. Cet investissement vise à permettre la réalisation des logements prévus initialement, en dépit des hausses de coûts de réalisation, et à porter le nombre total de logements à construire à 9 070 grâce à une deuxième phase de Logement abordable Québec. Le gouvernement fédéral et les milieux locaux participent au financement du programme.

Le gouvernement fédéral et le gouvernement du Québec ont convenu, en décembre 2001, d'injecter une somme de 323,3 millions de dollars pour la création de logements à loyer abordable. En août 2004, une entente complémentaire avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement a été conclue. Elle prévoit un investissement de l'ordre de 150 millions de dollars. Pour ces deux ententes de financement, 50 % des investissements prévus proviendront du gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et les milieux locaux assumant l'autre 50 %.

Ces ententes constituent un effet de levier important pour la réalisation des 16 000 logements à loyer abordable annoncés dans le *Discours sur le budget 2004-2005*, soit 6 930 logements subventionnés grâce à AccèsLogis Québec et 9 070 autres logements subventionnés grâce à Logement abordable Québec.

Le programme Logement abordable Québec se divise en trois volets. Le volet social et communautaire permet à des coopératives d'habitation, à des offices d'habitation, à des organismes et à des sociétés acheteuses à but non lucratif de réaliser des logements destinés à des ménages à revenu faible ou modeste ainsi qu'à des aînés en légère perte d'autonomie. Pour soutenir ces organismes promoteurs, la Société d'habitation du Québec verse une aide financière sous forme de subvention à la réalisation qui peut atteindre jusqu'à 75 % des coûts admissibles, incluant une contribution minimale du milieu de 15 %. De plus, elle garantit entièrement le prêt hypothécaire de l'organisme, qui couvre le solde des coûts de réalisation, pour une période de 25 ans.

Pour sa part, le volet privé vise à stimuler la réalisation de logements destinés à des ménages à revenu moyen par des promoteurs du secteur privé. Il s'applique principalement sur le territoire des municipalités qui connaissent de faibles taux d'inoccupation des logements locatifs et qui requièrent un nombre important de nouveaux logements pour contrer cette pénurie. L'aide financière accordée aux promoteurs consiste en un montant forfaitaire qui varie selon la municipalité et la typologie du logement et qui est assumée à 15 % par les municipalités. Pour un logement de deux chambres à coucher, par exemple, l'aide varie de 10 600 $ à 12 500 $.

Finalement, le volet région Kativik vise la réalisation de logements neufs et la création d'un marché privé de logements dans cette région. Il s'adresse aux résidants et aux personnes morales (coopératives d'habitation, organismes à but non lucratif, etc.) dont la principale place d'affaires est dans la région Kativik. L'aide financière accordée prend deux formes : une aide à la réalisation et une aide pour le paiement des services municipaux.

Résultats stratégiques

En 2004, la Société d'habitation du Québec s'est engagée à financer la réalisation de 2 880 nouveaux logements en vertu du programme Logement abordable Québec. Ainsi, la cible globale de 3 760 nouveaux logements n'a pas été atteinte. En fait, il n'a pas été possible d'autoriser, comme prévu, des travaux pour 1 950 logements en vertu du volet privé; ce sont 1 102 logements qui en ont fait l'objet. Toutefois, au 31 décembre 2004, on comptait 688 logements en analyse. En ce qui a trait au volet social et communautaire, la Société s'est engagée à financer la réalisation de 1 777 logements en 2004, alors qu'une cible de 1 810 logements avait été établie[8]. Ce résultat positif est attribuable à plusieurs facteurs : les efforts fournis par les intervenants concernés pour accélérer la cadence du développement et de la présentation des projets, les besoins de la population en logements à loyer abordable et la bonification des normes du programme apportée en décembre 2002 et en février 2004 pour tenir compte de façon adéquate des coûts de réalisation des projets.

8 Sur la base d'engagements conditionnels.

INDICATEURS DE RÉSULTAT	CIBLES 2004	RÉSULTATS 2004
Axe 1.1 La disponibilité de logements		
OBJECTIF **Augmenter l'offre de logements à loyer abordable**		
Nombre de nouveaux logements à loyer abordable dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec, hors Nunavik (Logement abordable Québec, Volet privé)	1 950	1 102
Nombre de nouveaux logements au Nunavik dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec (Logement abordable Québec, Volet région Kativik)[9]	-	1
OBJECTIF **Augmenter l'offre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu**		
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu (Logement abordable Québec, Volet social et communautaire)	1 810	1 777
TOTAL	**3 760**	**2 880**

Autres résultats

Le processus de réalisation d'un projet d'habitation en vertu du programme Logement abordable Québec se déroule sur plusieurs mois. Ainsi, pour le volet social et communautaire, la Société d'habitation du Québec s'engage d'abord, sur une base conditionnelle, à appuyer l'organisme promoteur d'un projet d'habitation lorsque ce dernier lui est soumis et répond aux critères d'admissibilité. L'organisme promoteur peut alors poursuivre l'élaboration de son projet (plans et devis, soumission, budget, financement) en vue d'une confirmation définitive de l'aide financière pour démarrer les travaux et, ultimement, livrer les logements. Pour le volet privé et le volet région Kativik, la Société s'engage à appuyer l'organisme promoteur en autorisant les travaux d'un projet d'habitation qui rencontre l'ensemble des critères d'admissibilité. L'organisme amorce dès lors les travaux pour finalement livrer les logements.

Dans le processus de réalisation décrit précédemment, la Société a engagé une aide financière sur une base conditionnelle ou a autorisé le début des travaux pour la réalisation de 2 880 logements en 2004. Elle a également confirmé de façon définitive l'octroi d'une aide financière pour la réalisation de 1 731 logements dont le projet d'élaboration avait été complété en vertu du volet social et communautaire. Finalement, 1 003 logements ont été livrés au cours de l'année 2004[10]. Grâce à ces interventions et aux efforts fournis par les partenaires de la Société depuis le début du programme, 1 302 logements étaient livrés et 3 849 logements étaient en voie de réalisation, au 31 décembre 2004. Une répartition de ces résultats par volet est présentée dans les tableaux 4 et 5.

9 Sans faire l'objet d'une cible stratégique, le programme Logement abordable Québec volet région Kativik contribue à augmenter l'offre de logements au Nunavik.

10 Certains projets d'habitation ont pu franchir plus d'une étape dans le processus de réalisation au cours de la même année. Un même logement peut donc être comptabilisé dans plus d'une phase de réalisation.

TABLEAU 4 : LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC

Étapes de réalisation franchies au cours de 2004[1]

ÉTAPES DE RÉALISATION	NOMBRE DE LOGEMENTS			
	VOLET SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE	VOLET PRIVÉ	VOLET RÉGION KATIVIK	ENSEMBLE DES VOLETS
Engagés conditionnellement ou travaux autorisés	1 777	1 102	1	2 880
Engagés définitivement	1 731	s. o.	s. o.	1 731
Livrés	584	418	1	1 003

(1) Certains projets d'habitation ont pu franchir plus d'une étape dans le processus de réalisation au cours de la même année. Un même logement peut donc être comptabilisé dans plus d'une phase de réalisation.
s. o. Sans objet.

TABLEAU 5 : LOGEMENT ABORDABLE QUÉBEC

État de la situation au 31 décembre 2004[1]

ÉTAPES DE RÉALISATION	NOMBRE DE LOGEMENTS			
	VOLET SOCIAL ET COMMUNAUTAIRE	VOLET PRIVÉ	VOLET RÉGION KATIVIK	ENSEMBLE DES VOLETS
En voie de réalisation (engagés conditionnellement ou définitivement, travaux autorisés)	2 741	1 107	1	3 849
Livrés	759	525	18	1 302
TOTAL	**3 500**	**1 632**	**19**	**5 151**

(1) Depuis le début du programme en 2002.

Logements adaptés pour aînés autonomes

Le programme Logements adaptés pour aînés autonomes a été mis en œuvre en octobre 1992, d'abord à titre expérimental pour une période de deux ans, et a été renouvelé en septembre 1996. Ce programme s'adresse aux personnes à faible revenu, âgées de 65 ans ou plus, afin qu'elles puissent adapter certaines composantes de leur logement pour continuer à y vivre de façon autonome et sécuritaire le plus longtemps possible. Pour mieux répondre aux besoins d'adaptation des personnes âgées en perte d'autonomie, la subvention maximale accordée pour effectuer les adaptations aux logements est passée de 2 500 $ à 3 500 $ le 1er avril 2004. Le gouvernement du Québec partage avec le gouvernement fédéral le coût du programme, à raison de 25 % et de 75 % respectivement. Un budget annuel d'engagement de 4,0 millions de dollars est disponible.

Entente concernant certains programmes de rénovation et d'adaptation de domicile

Des pourparlers ont été amorcés au printemps 2003 avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement dans le but de renégocier les ententes relatives au financement fédéral pour la rénovation et l'adaptation résidentielles, qui avaient pris fin le 31 mars 2003. Ces pourparlers ont donné lieu, en janvier 2004, à la signature d'une entente globale de trois ans en vertu de laquelle le Québec confirme la maîtrise d'œuvre des interventions sur son territoire. Aussi, le Québec obtient une plus grande latitude dans l'utilisation des fonds fédéraux qui totalisent 82,5 millions de dollars. Il obtient également une part plus élevée des fonds fédéraux hors réserves, comparativement à la part obtenue lors d'ententes antérieures. Cette nouvelle entente de financement appuie plusieurs programmes offerts par la Société d'habitation du Québec : Logements adaptés pour aînés autonomes, Adaptation de domicile pour les personnes handicapées, RénoVillage, Rénovation Québec, Réparations d'urgence et Amélioration des maisons d'hébergement.

Résultats stratégiques

En 2004, la Société d'habitation du Québec s'est engagée à appuyer financièrement l'adaptation de 350 logements en vertu du programme Logements adaptés pour aînés autonomes. L'aide financière engagée totalise 729,1 milliers de dollars et représente une aide moyenne de 2 083 $ par ménage aidé. La cible stratégique de 2 000 logements n'a donc pas été atteinte. Plusieurs facteurs expliquent cette situation. Tout d'abord, la livraison du programme a été interrompue pendant deux ans, de mai 2002 à mai 2004, faute de budget disponible. D'une part, l'enveloppe budgétaire 2002-2003 était complètement engagée en mai 2002 en raison de la popularité du programme et, d'autre part, l'entente en vertu de laquelle le gouvernement fédéral finance une partie des coûts du programme a pris fin en mars 2003 et n'a été renouvelée qu'en janvier 2004. Un autre facteur explicatif important est le délai requis pour retrouver le rythme de livraison du programme. Cela interpelle de nombreux partenaires puisque le traitement des demandes et l'émission des certificats d'admissibilité sont confiés aux municipalités et aux municipalités régionales de comté. Il faut finalement souligner qu'en janvier 2004 des restrictions ont été apportées au programme. Désormais, la demande d'aide doit être faite par la personne âgée admissible ou par son représentant dûment autorisé et non par l'entrepreneur qui exécutera les travaux ou par une personne en lien d'affaires avec cet entrepreneur. Cette façon de faire a pour but de protéger les intérêts des personnes âgées en évitant toute possibilité de vente sous pression.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2004	RÉSULTAT 2004
Axe 1.2 L'offre de logements et de services résidentiels adaptés		
OBJECTIF Permettre aux personnes âgées en perte d'autonomie et aux personnes handicapées de vivre le plus longtemps possible dans leur logement de façon fonctionnelle et sécuritaire		
Nombre de logements privés ou communautaires nouvellement adaptés pour les personnes âgées	2 000	350

Adaptation de domicile pour les personnes handicapées

Depuis octobre 1991, la Société d'habitation du Québec est responsable du Programme d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées administré auparavant par l'Office des personnes handicapées du Québec. Ce programme aide les personnes handicapées à payer le coût des travaux pour rendre accessible et pour adapter le logement qu'elles habitent. Selon que le bénéficiaire soit locataire d'un logement ou d'une chambre ou propriétaire, la subvention peut atteindre entre 4 000 $ et 16 000 $. Le gouvernement fédéral contribue au financement d'une partie des projets[11].

Dans le *Discours sur le budget 2004-2005*, le gouvernement du Québec a annoncé une enveloppe budgétaire de 38,8 millions de dollars répartis sur trois ans. Cet investissement, qui s'additionne au budget annuel récurrent du programme de 4,2 millions de dollars, vise à réaliser 2 550 adaptations de domicile supplémentaires et à procéder, à titre préventif, à la vérification et à la mise aux normes de 3 460 plateformes élévatrices dans des logements habités par des personnes handicapées.

Résultats stratégiques

En 2004, la Société d'habitation du Québec a engagé une aide financière de 5,5 millions de dollars afin de soutenir 452 personnes handicapées pour effectuer les travaux d'adaptation requis à leur résidence ou à leur logement, ce qui représente une aide financière moyenne de 12 196 $. La cible stratégique a donc été atteinte, notamment grâce à la collaboration des centres locaux de services communautaires (CLSC) qui sont mis à contribution afin de produire le plus rapidement possible les rapports d'ergothérapie, une étape essentielle au traitement des dossiers.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2004	RÉSULTAT 2004
Axe 1.2 L'offre de logements et de services résidentiels adaptés		
OBJECTIF Permettre aux personnes âgées en perte d'autonomie et aux personnes handicapées de vivre le plus longtemps possible dans leur logement de façon fonctionnelle et sécuritaire		
Nombre de logements privés nouvellement adaptés pour les personnes handicapées	450	452

11 L'entente fédérale-provinciale en vertu de laquelle la Société canadienne d'hypothèques et de logement finance une partie des coûts du programme a pris fin en mars 2003. Elle a été renouvelée en vertu d'une entente globale, en janvier 2004. Pour plus d'informations, voir l'encadré présenté à la page 26.

Autres résultats

La Société d'habitation du Québec soutient également la réalisation de travaux d'entretien et de réparation d'équipements installés en vertu du Programme d'adaptation de domicile pour les personnes handicapées. À cet effet, la Société a engagé une aide financière de 792,6 milliers de dollars touchant 1 861 logements au cours de la dernière année. De plus, conformément au *Discours sur le budget 2004-2005*, la Société a, à titre préventif, procédé à la vérification et au remplacement de 34 plateformes élévatrices dans des logements habités par des personnes handicapées afin d'augmenter leur sécurité. Ces travaux représentent une aide financière de 408,1 milliers de dollars.

Habitation à loyer modique (HLM)

En vertu des programmes Logement à but non lucratif public et Logement à but non lucratif privé, la Société d'habitation du Québec met des logements sociaux à la disposition des ménages à faible revenu qui éprouvent des difficultés à bien se loger. Ces logements sociaux sont communément appelés habitations à loyer modique (HLM). Le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique détermine les critères relatifs à la sélection et à l'attribution des logements. Sauf pour les logements destinés aux Inuits du Nunavik, le loyer de base des locataires est fixé suivant le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique et équivaut à 25 % du revenu du ménage. S'ajoutent à ce montant des frais mensuels pour l'électricité et, le cas échéant, certains autres frais (stationnement, climatiseur, etc.)[12].

La Société d'habitation du Québec verse une aide financière aux organismes qui assurent la gestion des logements de type HLM. Cette aide prend principalement la forme d'une subvention au déficit d'exploitation (la différence entre les frais d'exploitation des immeubles et les revenus provenant des loyers). Dans certains cas, l'aide financière prend également la forme d'une subvention en rabattement d'intérêt (réduction du taux d'intérêt du prêt hypothécaire à 2 %).

Résultats stratégiques

Au 31 décembre 2004, on dénombrait un total de 73 073 logements de type HLM sur l'ensemble du territoire québécois. Il s'agit d'un résultat qui est très près de la cible stratégique globale de 73 106 logements. À ce sujet, il faut préciser que la Société d'habitation du Québec avait pour cible stratégique spécifique de maintenir 73 056 logements de type HLM qui étaient en exploitation au 31 décembre 2003. L'ensemble de ces logements étaient toujours en exploitation au 31 décembre 2004, à l'exception d'un immeuble de sept logements appartenant à une coopérative d'habitation et ayant fait l'objet d'une vente sur le marché privé. La Société avait comme autre cible stratégique spécifique de soutenir annuellement la réalisation de 50 logements au Nunavik. En 2004, 24 nouveaux logements de type HLM ont été réalisés en vertu de l'Entente concernant la mise en œuvre de la Convention de la Baie-James

12 Pour les logements du Nunavik (volet Inuit), le loyer demandé aux locataires n'est pas en fonction de leur revenu, mais il est établi selon la taille et la condition du logement ainsi que le statut du chef du ménage.

et du Nord québécois en matière de logement au Nunavik[13]. La cible n'a donc pas été atteinte. Toutefois, la cible pluriannuelle de 150 logements entre 2002 et 2004 a été dépassée étant donné la réalisation de 184 logements au cours de cette période[14].

INDICATEURS DE RÉSULTAT	CIBLES 2004	RÉSULTATS 2004
Axe 1.1 La disponibilité de logements		
OBJECTIF Augmenter l'offre de logements à loyer abordable		
Nombre de nouveaux logements au Nunavik dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec (Habitation à loyer modique [HLM] public – volet Inuit)	50	24
Axe 1.3 L'aide aux ménages à faible revenu		
OBJECTIF Maintenir en nombre et en qualité le parc de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu		
Nombre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu qui étaient en exploitation le 31 décembre 2003 et qui l'étaient encore le 31 décembre 2004 (Habitation à loyer modique [HLM] public et privé)[15]	73 056	73 049
TOTAL	**73 106**	**73 073**

Autres résultats

Au 31 décembre 2004, le parc de 73 073 logements de type HLM était composé de 64 904 logements de propriété publique et géré en grande majorité par des offices d'habitation et de 8 169 logements du marché privé appartenant à des coopératives et à des organismes à but non lucratif. Selon les prévisions budgétaires de 2004, l'aide financière accordée pour ces logements a totalisé 340,3 millions de dollars. Puisqu'il s'agit de programmes à frais partagés, ce montant inclut la contribution des gouvernements fédéral et québécois ainsi que celle des municipalités, le cas échéant. Il faut préciser que, pour maintenir la qualité du parc de logements de type HLM, la Société d'habitation du Québec approuve annuellement des budgets pour la réalisation de travaux de remplacement, d'amélioration et de modernisation des principales composantes de bâtiments HLM subventionnés au déficit d'exploitation. En 2004, ces budgets ont totalisé 64,2 millions de dollars. Le tableau 6 donne la répartition du nombre de logements et des subventions annuelles accordées selon les volets des programmes d'habitation à loyer modique.

13 Cette entente est intervenue en 2000 entre le gouvernement fédéral, le gouvernement du Québec et la partie inuite (Société Makivik, Administration régionale Kativik et Office municipal d'habitation Kativik).
14 Incluant le recyclage de l'ancienne école de Kangiqsualujjuaq en 17 logements de type HLM.
15 En 2004, l'indicateur a été reformulé et la cible réajustée pour mieux refléter les interventions de la Société.

TABLEAU 6 : HABITATION À LOYER MODIQUE (HLM)

Répartition des logements et des subventions par volet et par type de subvention en 2004 et 2003[1]

PROGRAMMES		2004			2003		
		NOMBRE DE LOGEMENTS	SUBVENTION ANNUELLE (M$)	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE ($)	NOMBRE DE LOGEMENTS	SUBVENTION ANNUELLE (M$)	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE ($)
HLM public							
Volet régulier	Subvention au déficit d'exploitation[2]	62 608	244,3	325	62 608	230,9	307
	Subvention en rabattement d'intérêt[3]	276	0,2	45	276	0,2	57
	Sous-total volet régulier	*62 884*	*244,5*	*324*	*62 884*	*231,1*	*306*
Volet Inuit	*Subvention au déficit d'exploitation*	*2 020*	*56,6*	*2 363*	*1 996*	*57,4*	*2 455*
Sous-total HLM public		**64 904**	**301,1**	**387**	**64 880**	**288,5**	**371**
HLM privé							
Volet COOP/ OBNL[4]	Subvention au déficit d'exploitation	4 986	25,3	424	4 986	25,3	423
	Subvention en rabattement d'intérêt	1 256	1,0	63	1 263	1,0	68
	Sous-total volet COOP/OBNL	*6 242*	*26,3*	*351*	*6 249*	*26,3*	*351*
Volet Autochtones hors réserves	Subvention au déficit d'exploitation	1 880	12,9	571	1 880	12,3	545
	Subvention en rabattement d'intérêt	47	0,03	54	47	0,03	54
	Sous-total volet Autochtones hors réserves	*1 927*	*12,9*	*559*	*1 927*	*12,3*	*533*
Sous-total HLM privé		**8 169**	**39,2**	**400**	**8 176**	**38,6**	**394**
TOTAL HLM public et privé		**73 073**	**340,3**	**388**	**73 056**	**327,1**	**373**

(1) Selon des prévisions budgétaires.
(2) Logements gérés par les offices d'habitation et par la Société de gestion Immobilière – SHQ.
(3) Logements administrés par la Corporation d'hébergement du Québec.
(4) Logements appartenant à des coopératives d'habitation ou à des organismes à but non lucratif.

Supplément au loyer

Le Supplément au loyer a été instauré en 1978, au terme d'un accord conclu avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, avant d'être intégré à l'Entente-cadre Canada-Québec sur l'habitation sociale en 1986. Financé conjointement par les gouvernements fédéral et québécois ainsi que par les municipalités, le cas échéant, ce programme permet à des ménages à faible revenu d'habiter des logements du marché locatif privé ou appartenant à des coopératives ou à des organismes à but non lucratif, tout en payant le même loyer que dans un logement de type HLM. La différence entre le loyer convenu avec le propriétaire et la contribution du ménage (25 % de ses revenus plus certains frais, tel l'électricité domestique) est complétée par une subvention. Comme c'est le cas pour les HLM, l'attribution et les

conditions de location des logements subventionnés en vertu du Supplément au loyer sont encadrées par le Règlement sur l'attribution des logements à loyer modique et par le Règlement sur les conditions de location des logements à loyer modique.

Résultats stratégiques

Au 31 décembre 2003, on comptait 11 175 logements sur le marché locatif privé ou appartenant à des coopératives ou à des organismes à but non lucratif subventionnés par le Supplément au loyer en vertu d'ententes fédérales-provinciales. Conformément à l'objectif visé, ces logements étaient toujours en exploitation au 31 décembre 2004.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2004	RÉSULTAT 2004
Axe 1.3 L'aide aux ménages à faible revenu		
OBJECTIF **Maintenir en nombre et en qualité le parc de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu**		
Nombre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu qui étaient en exploitation le 31 décembre 2003 et qui l'étaient encore le 31 décembre 2004 (Supplément au loyer – volet COOP-OBNL et volet marché locatif privé)[16]	11 175	11 175

Autres résultats

Outre les 11 175 logements subventionnés en vertu d'ententes fédérales-provinciales, d'autres logements bénéficient d'une subvention de supplément au loyer. Ces subventions sont toutefois financées essentiellement par le gouvernement du Québec et les municipalités. À cet égard, depuis 1995, de nouvelles subventions ont été accordées, pour une période de cinq ans, pour des logements réalisés en vertu des programmes AccèsLogis Québec, Achat-Rénovation et Rénovation d'immeubles locatifs. Au cours de l'année 2004, 3 260 ménages ont bénéficié d'une telle subvention. Par ailleurs, dans le contexte de pénurie de logements locatifs, le gouvernement du Québec a autorisé depuis 2001 l'octroi de subventions de supplément au loyer d'urgence à des ménages sans logis à faible revenu. Au cours de l'année 2004, ce sont au total 3 746 ménages qui en ont bénéficié.

De façon globale et selon les prévisions budgétaires, 18 181 ménages à faible revenu ont bénéficié d'une subvention de supplément au loyer en 2004. L'aide financière versée par la Société d'habitation du Québec, incluant la contribution du gouvernement fédéral et celle des municipalités, le cas échéant, a totalisé 53,7 millions de dollars. Le tableau 7 présente la répartition du nombre de ménages aidés et de la valeur des subventions versées en 2004 et en 2003 pour les volets du Supplément au loyer.

16 En 2004, l'indicateur a été reformulé et la cible réajustée pour mieux refléter les interventions de la Société.

TABLEAU 7 : SUPPLÉMENT AU LOYER

Répartition du nombre de ménages aidés et des subventions par volet en 2004 et en 2003[1]

VOLETS	2004			2003		
	NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	SUBVENTION ANNUELLE (M$)[2]	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE ($)[2]	NOMBRE DE MÉNAGES AIDÉS	SUBVENTION ANNUELLE (M$)[3]	SUBVENTION MENSUELLE MOYENNE ($)[2]
Volet COOP-OBNL	4 034	10,1	217	3 998	9,9	212
Volet marché locatif privé	7 141	22,8	272	7 177	23,7	268
Volet AccèsLogis Québec	2 784	7,2	232	2 198	5,5	225
Volet Achat-rénovation	435	1,0	200	442	1,1	195
Volet Programme de rénovation d'immeubles locatifs	41	0,1	211	42	0,1	205
Volet Aide d'urgence	3 746	12,5	360	2 820	8,5	348
Ensemble des volets	**18 181**	**53,7**	**266**	**16 677**	**48,8**	**259**

(1) Selon des prévisions budgétaires.
(2) Ce montant exclut les frais d'administration et de livraison des mandataires.
(3) Ce montant inclut les frais d'administration et de livraison des mandataires.

Aide d'urgence aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs

Depuis 2001, le gouvernement du Québec a adopté diverses mesures pour venir en aide aux ménages qui se sont retrouvés sans logis dans un contexte de pénurie de logements locatifs. Ces mesures ont consisté en l'octroi de subventions de supplément au loyer d'urgence pour les ménages à faible revenu auquel s'est ajoutée, en 2002 et en 2003, une aide financière aux municipalités admissibles qui offraient des services d'aide d'urgence tels l'hébergement temporaire et l'entreposage de meubles.

Par la suite, le gouvernement a adopté le Programme d'aide d'urgence 2004 aux ménages sans logis et aux municipalités connaissant une pénurie de logements locatifs. Ce programme prend la relève de celui qui avait été adopté en 2003 et est destiné aux municipalités du Québec qui avaient en octobre 2003 un taux d'inoccupation égal ou inférieur à 1,5 %. Cette mesure a permis, notamment, le renouvellement pour un an d'environ 2 300 subventions de supplément au loyer d'urgence allouées au cours des années précédentes et qui étaient toujours actives en juin 2004, ainsi que l'octroi de quelque 1 400 nouvelles unités pour un total de 3 700 subventions. Le programme accorde aussi une aide financière aux municipalités pour couvrir une partie des coûts des services d'aide d'urgence dispensés aux citoyens sans logis et il soutient financièrement les municipalités qui adoptent un programme complémentaire visant à dispenser des services d'urgence tout au long de l'année. Ainsi, en 2004, 30 municipalités se sont prévalues de ce programme. L'aide financière versée aux municipalités pour couvrir une partie des coûts des services d'aide d'urgence dispensés aux citoyens sans logis totalise plus de 0,7 million de dollars.

Au cours de 2004, 12,5 millions de dollars ont été versés à 3 746 ménages sous forme de subventions de supplément au loyer d'urgence, octroyées en vertu du programme 2004 ou des mesures adoptées antérieurement. La subvention mensuelle moyenne est de 360 $.

En janvier 2005, le gouvernement du Québec a autorisé la reconduction, pour un an, des subventions de supplément au loyer d'urgence qui seront toujours en vigueur au 1er juin 2005.

Allocation-logement

Financé entièrement par le gouvernement du Québec, le programme Allocation-logement a été mis en œuvre en 1997 et est administré conjointement par la Société d'habitation du Québec et Revenu Québec. Il procure une aide financière directe aux personnes âgées de 55 ans ou plus ainsi qu'aux familles ayant au moins un enfant à charge, qui sont à faible revenu et qui consacrent plus de 30 % de leur revenu pour se loger.

Au cours de la dernière année du programme (du 1er octobre 2003 au 30 septembre 2004), 134 754 ménages ont bénéficié d'une aide moyenne de 56 $ par mois. Leur taux d'effort (le pourcentage du revenu qui est consacré au coût du logement) était en moyenne réduit de sept points de pourcentage.

TABLEAU 8 : ALLOCATION-LOGEMENT

Nombre de bénéficiaires et allocation selon le type de clientèles en 2004 et 2003

CLIENTÈLES	DU 1er OCTOBRE 2003 AU 30 SEPTEMBRE 2004				DU 1er OCTOBRE 2002 AU 30 SEPTEMBRE 2003			
	NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES	ALLOCATION ANNUELLE MOYENNE ($)	ALLOCATION MENSUELLE MOYENNE ($)	ALLOCATION ANNUELLE TOTALE (M$)	NOMBRE DE BÉNÉFICIAIRES	ALLOCATION ANNUELLE MOYENNE ($)	ALLOCATION MENSUELLE MOYENNE ($)	ALLOCATION ANNUELLE TOTALE (M$)
Personnes âgées	84 671	662	55	56,0	87 609	673	56	59,0
Familles	50 083	679	57	34,0	51 213	652	54	33,4
TOTAL	**134 754**	**668**	**56**	**90,0**	**138 822**	**665**	**55**	**92,4**

Au cours de 2004, une modification a été apportée aux revenus maximaux d'admissibilité afin de maintenir l'admissibilité au programme des couples de personnes âgées recevant la pension de sécurité de la vieillesse et le supplément de revenu garanti. Le revenu maximal d'admissibilité des ménages de deux personnes est ainsi passé de 19 320 $ à 20 000 $.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES : PERMETTRE À UN PLUS GRAND NOMBRE DE MÉNAGES D'AVOIR UN LOGEMENT CORRESPONDANT À LEURS BESOINS[1]

INDICATEURS DE RÉSULTAT	CIBLES 2004	RÉSULTATS 2004
Axe 1.1 La disponibilité de logements		
OBJECTIF Augmenter l'offre de logements à loyer abordable		
Nombre de nouveaux logements à loyer abordable dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec, hors Nunavik	AccèsLogis Québec, Volet I sans supplément au loyer : 510 Logement abordable Québec, Volet privé : 1 950 **Total : 2 460**	AccèsLogis Québec, Volet I sans supplément au loyer : 406 Logement abordable Québec, Volet privé : 1 102 **Total : 1 508**
Nombre de nouveaux logements au Nunavik dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec	Habitation à loyer modique (HLM) public – volet Inuit : 50 **Total : 50**	Logement abordable Québec – Volet région Kativik : 1 Habitation à loyer modique (HLM) public – volet Inuit : 24 **Total : 25**
OBJECTIF Augmenter l'offre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu		
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu	AccèsLogis Québec, Volet I avec supplément au loyer : 340 Logement abordable Québec, Volet social et communautaire : 1 810 **Total : 2 150**	AccèsLogis Québec, Volet I avec supplément au loyer : 349 Logement abordable Québec, Volet social et communautaire : 1 777 **Total : 2 126**
Axe 1.2 L'offre de logements et de services résidentiels adaptés		
OBJECTIF Permettre aux personnes âgées en perte d'autonomie et aux personnes handicapées de vivre le plus longtemps possible dans leur logement de façon fonctionnelle et sécuritaire		
Nombre de logements privés ou communautaires nouvellement adaptés pour les personnes âgées	AccèsLogis Québec, Volet II : 480 Logements adaptés pour aînés autonomes : 2 000 **Total : 2 480**	AccèsLogis Québec, Volet II : 604 Logements adaptés pour aînés autonomes : 350 **Total : 954**
Nombre de logements privés nouvellement adaptés pour les personnes handicapées	Adaptation de domicile pour les personnes handicapées : 450 **Total : 450**	Adaptation de domicile pour les personnes handicapées : 452 **Total : 452**
OBJECTIF Accroître l'offre de logements destinés aux ménages vivant des situations particulières et requérant une aide spéciale		
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés aux personnes vivant des situations particulières liées au logement	AccèsLogis Québec, Volet III : 170 **Total : 170**	AccèsLogis Québec, Volet III : 336 **Total : 336**
Axe 1.3 L'aide aux ménages à faible revenu		
OBJECTIF Maintenir en nombre et en qualité le parc de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu		
Nombre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu qui étaient en exploitation le 31 décembre 2003 et qui l'étaient encore le 31 décembre 2004[2]	Habitation à loyer modique (HLM) public et privé : 73 056 Supplément au loyer, volet marché locatif privé et volet COOP-OBNL : 11 175 **Total : 84 231**	Habitation à loyer modique (HLM) public et privé : 73 049 Supplément au loyer, volet marché locatif privé et volet COOP-OBNL : 11 175 **Total : 84 224**

(1) Sur la base d'engagements conditionnels ou de travaux autorisés pour les programmes AccèsLogis Québec, Logement abordable Québec, Logements adaptés pour aînés autonomes et Adaptation de domicile pour les personnes handicapées.

(2) En 2004, l'indicateur a été reformulé et la cible réajustée pour mieux refléter les interventions de la Société.

ORIENTATION 2

ASSURER AUX CITOYENS UN HABITAT DE QUALITÉ

Les logements au Québec sont de bonne qualité et la très grande majorité d'entre eux sont en bon état. Selon les données du recensement de 2001, seulement 7,8 % des ménages considéraient que leur logement nécessitait des réparations majeures[17]. Le Québec se compare donc avantageusement avec ses voisins puisque, dans l'ensemble du Canada, cette proportion était de 8,2 %[18].

Cependant, en milieu rural, une part significative des propriétaires-occupants à faible revenu habitent un logement nécessitant des réparations majeures. En effet, on estime que 15 % des logements ruraux occupés par des propriétaires ayant des revenus annuels de moins de 30 000 $, soit 20 870 des 136 540 logements, nécessitent des réparations majeures[19]. Pour plusieurs de ces propriétaires, la possibilité de voir leur situation financière s'améliorer de façon significative est faible. En parallèle, l'exode vers les villes risque de se poursuivre. Sans un soutien de l'État, il est difficile d'envisager une amélioration importante de l'état des logements dans ces milieux.

Par ailleurs, certaines villes sont aux prises avec des quartiers centraux où l'on observe une dégradation physique du milieu bâti et une diminution de la qualité de vie des résidants. À certains endroits, cette tendance semble s'être inversée mais une revitalisation autonome de ces quartiers pourrait tout de même prendre beaucoup de temps. Or, les quartiers en difficulté constituent souvent des territoires à forte concentration de pauvreté. Les personnes qui y habitent ont d'ailleurs plus de difficulté à se sortir de la pauvreté que celles qui habitent des secteurs où la mixité socioéconomique est plus grande. L'absence d'intervention visant à améliorer la qualité de vie dans ces quartiers risque donc de se traduire par une détérioration encore plus grande du milieu bâti et une concentration accrue de la pauvreté.

Par diverses interventions, la Société d'habitation du Québec vise à améliorer la qualité des logements. Elle aide notamment les propriétaires à faible revenu, vivant en milieu rural, à corriger les défectuosités majeures de leur logement. Elle aide également les propriétaires aux prises avec des problèmes particuliers qui menacent l'intégrité physique de certains logements ou encore la santé des occupants. Par ailleurs, afin d'améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté, la Société appuie les villes-centres dans leurs efforts pour réhabiliter leurs quartiers où la vocation résidentielle est en déclin, plus spécifiquement au moyen d'interventions en rénovation résidentielle.

17 Statistique Canada, recensement de 2001.
18 *Ibidem.*
19 *Ibidem.*

RÉSULTATS DES PROGRAMMES D'AIDE DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC VENANT EN APPUI À L'ORIENTATION STRATÉGIQUE

RénoVillage

Le programme RénoVillage a été lancé en 1998 afin de répondre à d'importants besoins de rénovation résidentielle auprès de la population rurale à faible revenu. Considérant l'ampleur des besoins, il a été reconduit lors du *Discours sur le budget 2002-2003* avec un investissement du gouvernement du Québec de 16 millions de dollars, auquel s'ajoute une contribution du gouvernement fédéral, afin d'aider 6 000 propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural. En octobre 2004, un budget additionnel d'engagement a été alloué pour porter le nombre de ménages aidés à un peu plus de 8 600. Ces ménages à faible revenu bénéficieront à terme d'une aide financière totalisant 53,1 millions de dollars.

Le programme RénoVillage propose une aide financière aux propriétaires à faible revenu vivant dans des municipalités de moins de 5 000 habitants ou dans des secteurs qui ne disposent pas d'un réseau d'aqueduc ou d'égout. Depuis 2000, l'ensemble du territoire de la Gaspésie et des Îles-de-la-Madeleine est néanmoins admissible, incluant Gaspé et Sainte-Anne-des-Monts. L'aide accordée peut atteindre 90 % du coût des travaux admissibles, sans toutefois dépasser 6 500 $. Cette aide permet de corriger les défectuosités majeures des maisons en rapport avec la structure, la charpente, la plomberie, le chauffage, l'électricité ou la sécurité-incendie. Par ailleurs, la Société d'habitation du Québec confie l'administration de ce programme aux municipalités régionales de comté qui reçoivent une rémunération pour chaque dossier traité.

Résultats stratégiques

En 2004, 1 956 propriétaires à faible revenu vivant en milieu rural ont été autorisés à effectuer des travaux de rénovation à leur résidence, recevant une aide financière moyenne de 5 556 $ par logement. La cible de 750 logements ruraux rénovés a été nettement dépassée puisque des budgets additionnels ont été alloués en cours d'année, notamment en raison du renouvellement de l'entente de financement avec le gouvernement fédéral en janvier 2004[20]. Ainsi, l'aide totale engagée au cours de 2004 par la Société d'habitation du Québec a totalisé 10,9 millions de dollars.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2004	RÉSULTAT 2004
Axe 2.1 La qualité physique et l'habitabilité des bâtiments résidentiels		
OBJECTIF Améliorer la qualité des logements, notamment en milieu rural		
Nombre de logements ruraux rénovés grâce à une aide financière	750	1 956

20 L'entente fédérale-provinciale en vertu de laquelle la Société canadienne d'hypothèques et de logement finance une partie des coûts du programme a pris fin en mars 2003. Elle a été renouvelée en vertu d'une entente globale, en janvier 2004. Pour plus d'informations, voir l'encadré de la page 26.

Réparations d'urgence

Le programme Réparations d'urgence a été mis en œuvre en 1994 afin d'aider financièrement les propriétaires à très faible revenu vivant en milieu rural à réparer les défectuosités les plus urgentes que présentent leur logement et qui peuvent affecter la santé et la sécurité des occupants. La subvention maximale peut varier entre 3 250 $ et 5 000 $, selon la situation géographique du ménage aidé. Le gouvernement fédéral contribue pour 75 % du financement du programme[21].

En 2004, la Société d'habitation du Québec a engagé une aide financière totalisant 1,1 million de dollars pour appuyer la réparation de 358 logements en vertu du programme Réparations d'urgence.

Amélioration des maisons d'hébergement

Lancé à l'automne 1995, le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement a pour but d'aider financièrement les organismes à but non lucratif qui gèrent des logements destinés aux femmes et à leurs enfants, ainsi qu'aux jeunes de moins de 29 ans, victimes de violence familiale. Le financement de ce programme est assumé à 75 % par le gouvernement fédéral et à 25 % par le gouvernement du Québec[22].

Le Programme d'amélioration des maisons d'hébergement compte deux volets. Le premier volet concerne la rénovation des maisons d'hébergement existantes et permet aux organismes parrains d'effectuer les travaux nécessaires pour rendre leur propriété conforme à des normes acceptables de salubrité et de sécurité et accessible aux personnes handicapées. L'aide financière pour ce volet prend la forme d'une subvention pouvant atteindre 18 000 $ par unité dans la plupart des régions. L'application de ce volet requiert la collaboration du ministère de la Santé et des Services sociaux, et la livraison est assurée par les municipalités et les municipalités régionales de comté mandataires. Pour ce volet, la Société d'habitation du Québec s'est engagée à appuyer financièrement la rénovation de 332 places d'hébergement, dont 46 places pour jeunes et 286 places pour femmes, au cours de 2004 pour un total de 3,5 M$. Cela représente une aide financière moyenne de 10 488 $ par place d'hébergement.

Le second volet du programme permet la réalisation de logements transitoires destinés à des ménages ayant des besoins particuliers, tels les femmes et les jeunes victimes de violence. Une aide financière est accordée à ces nouveaux logements en vertu du programme AccèsLogis Québec[23].

21 L'entente fédérale-provinciale en vertu de laquelle la Société canadienne d'hypothèques et de logement finance une partie des coûts du programme a pris fin en mars 2003. Elle a été renouvelée en vertu d'une entente globale, en janvier 2004. Pour plus d'informations, voir l'encadré de la page 26.

22 *Idem.*

23 Le programme AccesLogis Québec est décrit à la page 18.

Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite

La pyrite est un minerai composé de soufre et de fer, que l'on trouve dans presque toutes les formations rocheuses du Québec. Dans certaines conditions, soit en milieu humide, la pyrite peut, après plusieurs années, s'oxyder et augmenter de volume. Plusieurs maisons, principalement sur la Rive-Sud de Montréal, ont été construites en utilisant, dans le remblai sous la dalle, de la pierre de carrière contenant de minuscules particules de pyrite. Aujourd'hui, certaines de ces maisons subissent des dommages en raison du gonflement de cette pierre de remblai.

Dans un tel contexte, la Société d'habitation du Québec a mis en œuvre en 2000 le Programme d'aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite. Ce programme vise à aider financièrement les propriétaires pour leur permettre de faire remplacer, par des matériaux exempts de pyrite, le remblai et la dalle de béton du bâtiment détérioré, à l'exception des dalles de béton de garage. L'aide financière peut atteindre un maximum de 60 % du coût des travaux admissibles, sans toutefois dépasser 18 000 $ pour une maison unifamiliale et 45 000 $ pour l'ensemble d'un bâtiment comprenant plus d'un logement.

Le gouvernement du Québec prévoit consacrer 35 millions de dollars sur 10 ans au programme. En vertu d'une entente intervenue en octobre 2001, le gouvernement fédéral participe également au financement du programme pour un montant correspondant à 25 % du coût total jusqu'à un maximum de 17,5 millions de dollars. Les municipalités sont également invitées à offrir une contribution financière. Au 31 décembre 2004, sur 44 municipalités participant au programme, 18 avaient accepté de contribuer dans une proportion de 10,0 % ou 12,5 % du coût de l'aide accordée.

En 2004, l'aide financière engagée grâce au programme a atteint 2,4 millions de dollars pour 282 logements.

Aide aux propriétaires de maisons exposées au radon

Le radon est un gaz radioactif d'origine naturelle qui se propage à partir du sol. Susceptible de s'accumuler à l'intérieur des habitations, il constitue un facteur de risque pour la santé. La Société d'habitation du Québec a donc mis en œuvre en 1999 le Programme d'aide aux propriétaires de maisons exposées au radon pour inciter les propriétaires à apporter les mesures correctives et pour protéger la santé des occupants. La Société a confié l'application du programme aux municipalités d'Oka, de Saint-Joseph-du-Lac et à la municipalité régionale de comté d'Argenteuil, où l'on retrouve ce problème.

Doté d'une enveloppe budgétaire totale de 400 000 $ et devant se poursuivre jusqu'au 31 mars 2005, le programme permet d'accorder une subvention qui correspond à 75 % des travaux admissibles, sans toutefois dépasser 5 250 $. Lorsque les travaux effectués ne permettent pas d'abaisser le radon à un taux acceptable, la Société peut verser une subvention exceptionnelle d'un maximum de 10 000 $ pour la réalisation de travaux additionnels.

En 2004, l'aide financière totale engagée grâce au programme a totalisé 11 780 $; trois propriétaires ont été ainsi autorisés à procéder à des travaux pour abaisser de façon significative le taux de radon observé dans leur logement.

Le programme n'a pas connu la popularité escomptée. Cette situation est vraisemblablement attribuable au fait que les gens ne sont pas conscients du danger du radon sur la santé et ce, en dépit des campagnes de sensibilisation et de promotion qui ont été menées par le passé.

Aide à la municipalité de Baie-James pour l'acquisition de maisons sur le territoire de la localité de Radisson

Mis en œuvre en mars 2003, ce programme prend la relève du Programme de rénovation résidentielle pour la localité de Radisson. Il a pour objet de favoriser l'accès à la propriété d'une résidence principale sur le territoire de la localité de Radisson afin de consolider le caractère permanent de son parc immobilier. Ce programme-cadre comporte trois volets. Le volet Aide financière aux acquéreurs permet à la municipalité d'accorder une aide financière à une personne physique pour l'acquisition d'une maison. L'aide financière peut atteindre 25 % des coûts reconnus sans dépasser 25 000 $ dans le cas d'une maison neuve et 17 500 $ dans le cas d'un achat simple ou d'un achat-rénovation. Le volet Achat-revente permet à la municipalité d'acquérir des maisons dans le but de les revendre. L'aide financière consiste en une subvention de 75 000 $ pour démarrer l'opération. Le volet Travaux de raccordement d'aqueduc et d'égout permet d'accorder un montant forfaitaire pour chaque raccordement privé de maison au système public, jusqu'à épuisement du budget de 400 000 $ alloué à ce volet. En 2004, 14 dossiers ont été engagés dans le volet Aide financière aux acquéreurs, correspondant à une aide financière totale de 163,2 milliers de dollars. De plus, la Société d'habitation du Québec a versé 400,0 milliers de dollars à la localité de Radisson pour le raccordement de 160 maisons au système public d'aqueduc et d'égout.

Revitalisation des vieux quartiers

Le Programme de revitalisation des vieux quartiers a été mis en œuvre en 1996 en réponse aux besoins en rénovation, plus manifestes dans les vieux quartiers centraux de certaines villes, et en vue d'améliorer la qualité de vie des résidants de ces quartiers. Il s'agit d'un programme-cadre auquel 43 municipalités admissibles ont été invitées à participer et à développer leur propre programme de revitalisation. Les interventions admissibles au programme ont été regroupées en trois volets : le volet Rénovation résidentielle, le volet Mise en valeur du quartier et le volet Conservation du patrimoine bâti[24]. Le programme prévoyait, comme mode de financement des projets de rénovation, le versement d'un dollar par le gouvernement du Québec pour chaque dollar investi par la municipalité. Le gouvernement fédéral a contribué au financement d'une partie des projets.

24. Toutes les municipalités sont admissibles au volet Conservation du patrimoine bâti. Pour la gestion de ce volet, la Société d'habitation du Québec s'associe au ministère de la Culture et des Communications du Québec.

Le Programme de revitalisation de vieux quartiers s'est terminé en mars 2003. Ainsi, aucune aide financière de la Société d'habitation du Québec n'a été engagée depuis, à l'exception de celle du volet Conservation du patrimoine bâti.

Résultats stratégiques

Au cours de 2004, la Société d'habitation du Québec a engagé une aide financière de 510,6 milliers de dollars pour la réalisation de cinq projets en vertu du volet Conservation du patrimoine bâti du Programme de revitalisation des vieux quartiers. Sans faire l'objet d'une cible stratégique, cette intervention contribue à améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté, puisqu'elle représente des travaux de revitalisation de l'ordre de 1,9 million de dollars.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2004	RÉSULTAT 2004
Axe 2.2 La revitalisation des milieux résidentiels		
OBJECTIF Améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté		
Valeur des travaux de revitalisation	-	1,9 million de dollars

Autres résultats

Depuis le début du Programme de revitalisation des vieux quartiers, la Société d'habitation du Québec a engagé près de 130,0 millions de dollars pour des interventions dans quelque 11 400 projets touchant 41 603 logements. Les investissements générés par ces interventions totalisent plus de 1,25 milliard de dollars.

Rénovation Québec

Mis en œuvre en février 2002 avec un budget total de 95 millions de dollars répartis sur deux ans, le programme Rénovation Québec a pris la relève du Programme de revitalisation des vieux quartiers. Il appuie les municipalités qui veulent se doter de programmes visant l'amélioration des logements et des habitations dans les secteurs résidentiels dégradés. En novembre 2004, une seconde phase de Rénovation Québec a été annoncée, assortie d'un budget de 32 millions de dollars, dont 10 % est réservé au volet Conservation du patrimoine bâti.

Le programme Rénovation Québec est un programme-cadre à l'intérieur duquel une municipalité qui décide d'y participer développe son propre programme de revitalisation, selon les lignes directrices établies par la Société d'habitation du Québec. Cette latitude de gestion s'accompagne d'un partage du financement public entre la Société et les municipalités. Le gouvernement fédéral participe également au financement du programme pour l'aide allouée aux ménages

à faible revenu[25]. Toutes les municipalités du Québec peuvent participer au programme Rénovation Québec. Les interventions admissibles au programme sont regroupées en six volets : la rénovation résidentielle pour les ménages à faible revenu, les interventions sur l'habitation, la mise en valeur du secteur, les interventions sur les biens municipaux, la conservation du patrimoine bâti et les maisons lézardées[26]. La participation financière de la Société à l'aide financière versée par la municipalité ou aux coûts assumés par elle varie de 25,0 % à 66,6 % selon le volet concerné.

Résultats stratégiques

En 2004, la Société d'habitation du Québec s'est engagée à aider financièrement des projets de revitalisation touchant 16 754 logements et représentant des travaux de 718,7 millions de dollars. Les cibles visées de 12 000 logements et de 376,0 millions de dollars de travaux ont ainsi été nettement dépassées puisque l'effet de levier de l'aide gouvernementale a été plus important que prévu.

INDICATEURS DE RÉSULTAT	CIBLES 2004	RÉSULTATS 2004
Axe 2.2 La revitalisation des milieux résidentiels		
OBJECTIF **Améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté**		
Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux de revitalisation	12 000	16 754
Valeur des travaux de revitalisation	376,0 millions de dollars	718,7 millions de dollars

Autres résultats

En 2004, 49 municipalités ont participé au programme Rénovation Québec sur les 59 qui ont signé une entente avec la Société d'habitation du Québec. Pour les volets de ce programme, la Société s'est engagée à verser une aide financière globale de 44,6 millions de dollars pour 4 406 projets de revitalisation.

25 L'entente fédérale-provinciale en vertu de laquelle la Société canadienne d'hypothèques et de logement finance une partie des coûts du programme a pris fin en mars 2003. Elle a été renouvelée en vertu d'une entente globale, en janvier 2004. Pour plus d'informations, voir l'encadré de la page 26.

26 Pour l'administration du volet Conservation du patrimoine bâti, la Société d'habitation du Québec s'associe au ministère de la Culture et des Communications du Québec.

TABLEAU 9 : RÉNOVATION QUÉBEC

État des investissements et des engagements en 2004

VOLETS	NOMBRE DE LOGEMENTS	NOMBRE DE PROJETS	INVESTISSEMENTS TRAVAUX (K$)	ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES (K$)	SUBVENTION MOYENNE[1] ($)
Rénovation résidentielle pour les ménages à faible revenu	77	55	950,1	450,8	5 855
Intervention sur l'habitation	15 412	3 501	677 180,3	35 791,6	2 322
Mise en valeur du secteur	s. o.	115	6 387,2	728,0	6 330
Interventions sur les biens municipaux	s. o.	5	294,5	25,9	5 185
Maisons lézardées	1 265	708	20 867,3	4 510,3	3 565
Sous-total	**16 754**	**4 384**	**705 679,4**	**41 506,6**	**s. o.**
Conservation du patrimoine bâti[2]	s. o.	22	12 979,0	3 124,7	142 034
TOTAL	**16 754**	**4 406**	**718 658,4**	**44 631,3**	**s. o.**

(1) Par logement ou par dossier.
(2) Le ministère de la Culture et des Communications sélectionne les projets de ce volet.
s. o. Sans objet.

Depuis le début de Rénovation Québec, plus de 78 millions de dollars ont été engagés pour la rénovation de plus de 27 000 logements. Les investissements générés représentent plus de 1 milliard de dollars.

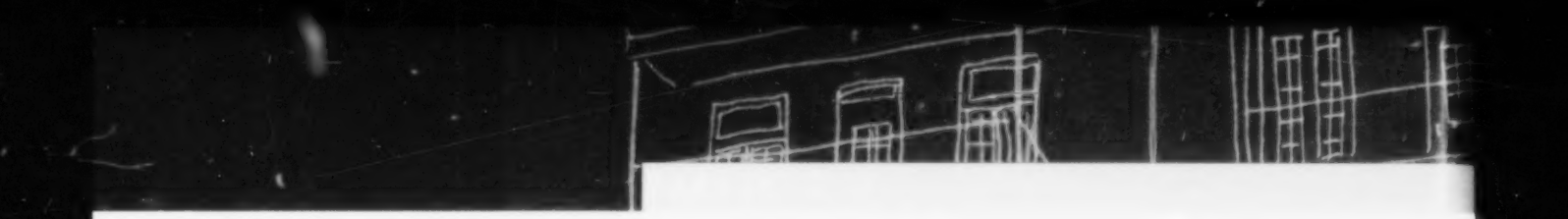
Le tableau qui suit présente la répartition des engagements budgétaires pris par la Société en 2004 et en 2003 pour l'ensemble des programmes de revitalisation et de rénovation résidentielle venant en appui à l'orientation stratégique « Assurer aux citoyens un habitat de qualité ».

TABLEAU 10 : PROGRAMMES DE REVITALISATION ET DE RÉNOVATION RÉSIDENTIELLE

Répartition des engagements budgétaires de 2004 et 2003

PROGRAMMES	2004			2003		
	MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES (K$)	ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES PAR MÉNAGE ($)	MÉNAGES AIDÉS	ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES (K$)	ENGAGEMENTS BUDGÉTAIRES PAR MÉNAGE ($)
Revitalisation des vieux quartiers[1, 2 et 3]	-	510,6	-	2 545	9 244,4	2 599
Rénovation Québec[1 et 2]	16 754	44 631,3	2 432	9 952	31 657,2	2 657
RénoVillage	1 956	10 868,1	5 556	1 734	9 634,5	5 556
Réparations d'urgence	358	1 117,9	3 123	169	520,6	3 080
Amélioration des maisons d'hébergement	332	3 481,9	10 488	41	566,2	13 809
Rénovation résidentielle – Radisson[3]	-	-	-	49	513,0	10 469
Acquisition résidentielle – Radisson	14	163,2	11 658	14	211,3	15 097
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par la pyrite[1]	282	2 395,9	8 496	395	3 171,2	8 028
Aide aux propriétaires de maisons exposées au radon	3	11,8	3 927	4	10,1	2 521
TOTAL	**19 699**	**63 180,7**	**s. o.**	**14 903**	**55 528,5**	**s. o.**

(1) Excluant la part municipale.
(2) Le nombre de ménages aidés et la valeur des engagements budgétaires par ménage aidé concernent uniquement les interventions résidentielles. Ces interventions sont réalisées au moyen des volets Rénovation résidentielle pour les ménages à faible revenu, Interventions sur l'habitation et Maisons lézardées pour le programme Rénovation Québec. Pour le Programme de revitalisation des vieux quartiers, seul le volet Rénovation résidentielle est concerné.
(3) Ces programmes ont pris fin en 2003.



Sommaire des résultats stratégiques : Assurer aux citoyens un habitat de qualité

Objectif **Améliorer la qualité des logements, notamment en milieu rural**

Nombre de logements ruraux rénovés grâce à une aide financière	RénoVillage : 750 **Total : 750**	RénoVillage : 1 956 **Total : 1 956**

Objectif **Améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté**

Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux de revitalisation	Rénovation Québec : 12 000 **Total : 12 000**	Rénovation Québec : 16 754 **Total : 16 754**
Valeur des travaux de revitalisation	Rénovation Québec : 376,0 millions de dollars **Total : 376,0 millions de dollars**	Revitalisation des vieux quartiers : 1,9 million de dollars Rénovation Québec : 718,7 millions de dollars **Total : 720,6 millions de dollars** (1)

(1) Sur la base de travaux autorisés.

SOMMAIRE DES RÉSULTATS STRATÉGIQUES : ASSURER AUX CITOYENS UN HABITAT DE QUALITÉ[1]

INDICATEURS DE RÉSULTAT	CIBLES 2004	RÉSULTATS 2004
Axe 2.1 La qualité physique et l'habitabilité des bâtiments résidentiels		
OBJECTIF Améliorer la qualité des logements, notamment en milieu rural		
Nombre de logements ruraux rénovés grâce à une aide financière	RénoVillage : 750 **Total : 750**	RénoVillage : 1 956 **Total : 1 956**
Axe 2.2 La revitalisation des milieux résidentiels		
OBJECTIF Améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté		
Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux de revitalisation	Rénovation Québec : 12 000 **Total : 12 000**	Rénovation Québec : 16 754 **Total : 16 754**
Valeur des travaux de revitalisation	Rénovation Québec : 376,0 millions de dollars **Total : 376,0 millions de dollars**	Revitalisation des vieux quartiers : 1,9 million de dollars Rénovation Québec : 718,7 millions de dollars **Total : 720,6 millions de dollars**

(1) Sur la base de travaux autorisés.

ORIENTATION 3

FAVORISER L'AMÉLIORATION DES STANDARDS DE QUALITÉ ET DE L'EFFICACITÉ DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION

En 2004, les dépenses en habitation au Québec, tant en construction neuve qu'en rénovation, se sont élevées à 19,5 milliards de dollars (7,3 % du PIB), contribuant à l'emploi de plus de 271 000 personnes-année; 198 000 des emplois ainsi créés étaient des emplois directs[27]. Les investissements en construction neuve ont atteint 8,1 milliards de dollars; ceux qui sont liés à la rénovation résidentielle se sont élevés à 7,4 milliards de dollars et la valeur des travaux d'entretien, de réparation et autres a totalisé 4,0 milliards de dollars[28]. Les mises en chantier ont atteint 58 448 logements, une augmentation de 16,2 % par rapport à 2003[29].

Le marché américain représente plus de 95 % du volume des exportations du Québec en habitation[30]. Cependant, on observe une augmentation des activités d'exportation sur les marchés étrangers, notamment en Europe de l'Ouest, particulièrement en France et au Royaume-Uni. Le marché de la Chine, plus spécifiquement celui des régions de Shanghai et de Pékin, offre de plus en plus d'occasions d'affaires pour les entreprises du secteur de l'habitation.

Malgré le poids important du secteur de l'habitation dans l'économie du Québec et l'attrait exercé par les marchés extérieurs qui représentent un grand potentiel pour les entreprises, des défis de taille restent à relever. La diversification des besoins des ménages, le vieillissement de la population et les nouvelles préoccupations des consommateurs liées, entre autres, à la durabilité des bâtiments et à la santé des occupants, contribuent à transformer la demande en habitation.

Pour répondre aux nouvelles exigences des clientèles dans un contexte de concurrence accrue, les entreprises québécoises de l'habitation doivent s'adapter aux caractéristiques actuelles et émergentes du marché, notamment en améliorant la qualité de leurs produits et de leurs services. La croissance démographique de plus en plus faible est susceptible d'amenuiser, à long terme, la croissance de la demande intérieure en habitation. Par conséquent, l'industrie doit pallier cette situation en s'ouvrant vers de nouveaux marchés. Or, malgré quelques gains récents, les entreprises québécoises de l'habitation sont encore peu présentes sur les marchés extérieurs, bien qu'elles offrent un produit de qualité à un prix très compétitif. Il existe dans plusieurs pays des déficits d'habitation importants qui représentent des occasions d'affaires pouvant générer des retombées économiques pour le Québec. Pour profiter pleinement de ces possibilités, l'industrie québécoise de l'habitation doit développer davantage une culture de l'exportation et mieux se structurer afin d'augmenter son offre et ainsi se positionner en tant que leader sur le plan mondial.

27 Institut de la statistique du Québec, *Étude d'impact économique*, 2004; compilation de la Société d'habitation du Québec.
28 *Ibidem*.
29 Société canadienne d'hypothèques et de logement, *Bulletin mensuel d'information sur le logement*.
30 Strategis, Données sur le commerce en direct.

Les défis à relever sont d'autant plus grands que les entreprises québécoises du domaine de l'habitation sont généralement de petite taille. Étant isolées, elles accusent souvent un certain retard à s'approprier les nouvelles technologies de production et à s'adapter aux exigences techniques du développement durable. Par ailleurs, la plupart des entreprises n'ont jamais été confrontées à la concurrence externe, laquelle continuera de s'accroître au rythme de la mondialisation de l'économie.

C'est dans ce contexte que la Société d'habitation du Québec intervient stratégiquement auprès de l'industrie québécoise de l'habitation afin de soutenir sa croissance et son développement, tant sur le marché québécois que sur les marchés étrangers.

INITIATIVES DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC VENANT EN APPUI À L'ORIENTATION STRATÉGIQUE

Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation

Le Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation a été mis en œuvre en 1997 pour aider les entreprises, les organismes à but non lucratif, les associations sectorielles et les professionnels de l'habitation à réaliser des projets :

>> pour améliorer la qualité de l'habitat, tant du côté de la construction neuve que de la rénovation, par l'élaboration de produits à forte valeur ajoutée et de normes de confort accrues, par une meilleure efficacité énergétique des bâtiments et par la réduction des coûts d'entretien, grâce à une construction saine et durable, à une architecture et à un aménagement fonctionnels;

>> pour favoriser une présence accrue des entreprises du secteur de l'habitation sur les marchés extérieurs.

Ce programme permet d'accorder une aide financière pour la réalisation d'un projet spécifique. La subvention peut atteindre deux tiers du total des dépenses admissibles à la réalisation du projet, jusqu'à concurrence de 35 000 $. Les organismes à but non lucratif du secteur de l'habitation peuvent également obtenir, aux mêmes conditions, une subvention de fonctionnement pour le développement et le maintien de leurs activités auprès de leurs clientèles. Le programme permet aussi de réaliser des études visant le développement de produits ou de marchés, d'organiser des activités de concertation, de promotion et de sensibilisation, d'accueillir des délégations ainsi que de participer à des missions hors Québec.

Résultats stratégiques

En 2004, grâce au Programme d'appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation, la Société d'habitation du Québec a versé 756,7 milliers de dollars pour soutenir le développement des entreprises et des organismes du domaine de l'habitation. Cette aide financière a contribué, entre autres, à la réalisation de 27 nouveaux projets spécifiques et au soutien de deux organismes à but non lucratif.

Parmi ces nouveaux projets, dix ont été réalisés sur le marché québécois. Ils concernent l'amélioration de la qualité des produits et services en habitation, la formation des entrepreneurs et la sensibilisation du grand public. À titre d'exemple, la Société collabore financièrement à un projet de démonstration d'une maison modèle-atelier qui vise à promouvoir différents produits sains et écologiques, telles les charpentes pièce sur pièce et les toitures vertes, dans le but d'offrir à la population des solutions d'habitation alternatives de grande qualité et respectueuses de l'environnement. Également, la Société a contribué au financement d'un organisme à but non lucratif, Archibio, qui offre des services de design et de consultation en matière d'architecture écologique et d'autoconstruction et dont toutes les activités se situent dans une perspective de développement durable.

Par ailleurs, la Société a soutenu la réalisation de 17 projets sur les marchés extérieurs. Elle a diversifié ses efforts de développement du marché anglais en repérant d'autres secteurs de croissance tels ceux du logement abordable et du logement social. Notamment, une entente-cadre a été conclue avec un organisme anglais, Accent Group, qui se spécialise dans ces types de logement. Cette entente ouvre la porte à la réalisation possible d'un grand nombre d'unités d'habitation par les entreprises québécoises. Par ailleurs, la Société a poursuivi sa contribution à une démarche visant à favoriser la reconnaissance technique des systèmes constructifs québécois auprès des autorités françaises de certification afin de faciliter l'accès à ce marché par les manufacturiers québécois. De plus, la Société a contribué à une étude de faisabilité sur le potentiel d'utilisation des fermes de toit dans la construction traditionnelle chinoise et au développement d'une formation axée sur l'installation de ce produit. Elle a également continué de soutenir le financement du Québec Wood Export Bureau, organisme qui fait la promotion des produits du bois et de ses dérivés, telle la maison usinée à ossature de bois.

En 2004, la Société a contribué à la réalisation de 18 activités visant l'amélioration des standards de qualité et l'efficacité de l'industrie de l'habitation. Il s'agit notamment des salons de l'habitation, de congrès des principales associations d'entrepreneurs de la construction et d'expositions spécialisées (ex. : Expo Contech) qui s'adressent aux professionnels de la construction. La Société a également participé à 12 activités de réseautage et de sensibilisation aux avantages des marchés d'exportation. Par exemple, la Société a organisé, en partenariat avec le ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation du Québec, la troisième édition d'Export Alliance Construction, un événement de réseautage international et de formation dans le domaine de la construction. Cet événement a permis, d'une part, de créer des partenariats d'affaires entre acheteurs étrangers et industriels québécois et, d'autre part, de renseigner les entrepreneurs intéressés par l'exportation. Également, lors de sa participation à des foires à l'étranger, la Société a collaboré à l'organisation d'activités de maillage d'entreprises, comme celles qui ont été tenues à Angers en France et qui soutiennent les entreprises dans le développement de leur marché.

INDICATEURS DE RÉSULTAT	CIBLES 2004	RÉSULTATS 2004
Axe 3.1 Le développement du marché intérieur		
OBJECTIF **Contribuer à une meilleure qualité dans la construction résidentielle**		
Nombre de nouveaux projets sur le marché québécois ayant bénéficié d'une aide financière	10	10
Nombre d'activités de sensibilisation et de promotion réalisées sur le marché québécois	18	18
Axe 3.2 Le développement des marchés extérieurs		
OBJECTIF **Contribuer à la croissance des exportations québécoises en habitation, en particulier celles des produits et services à forte valeur ajoutée**		
Nombre de nouveaux projets sur les marchés extérieurs ayant bénéficié d'une aide financière	17	17
Nombre d'activités de sensibilisation et de réseautage réalisées sur les marchés d'exportation	12	12

Missions à l'étranger

Au cours de 2004, la Société d'habitation du Québec a participé, à titre d'exposant, à cinq missions commerciales et foires à l'étranger : à l'International Building Show 2004 de Las Vegas, au Salon Bois et Habitat de Namur en Belgique, au Salon Maison Bois d'Angers en France ainsi qu'au Salon Interbuild à Birmingham au Royaume-Uni. De plus, sur ce dernier marché, la Société a participé à trois rencontres d'affaires pour concrétiser la réalisation d'un projet porteur, en collaboration avec Accent Group. Enfin, la Société a effectué une mission exploratoire en Espagne afin d'évaluer les possibilités pour les entreprises exportatrices dans le domaine de la construction résidentielle. Toutes ces missions et foires permettent à la Société de mieux connaître les marchés qui offrent un fort potentiel, de repérer des occasions d'affaires et d'accompagner les entreprises dans leurs démarches d'exploration de marchés.

31 Les indicateurs ont été reformulés et les cibles réajustées pour mieux mesurer les interventions de la Société.

ORIENTATION 4

ÊTRE UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE

Le *Plan de modernisation 2004-2007 de l'État québécois*, déposé par le gouvernement en mai 2004, a pour objectifs d'améliorer la prestation de services aux citoyens, d'y parvenir à moindre coût, d'obtenir des gains d'efficacité dans le fonctionnement de l'État et d'accroître la prospérité collective. La mise en œuvre de ce plan vise à faire en sorte que l'État québécois soit plus que jamais adapté aux valeurs collectives, en révisant les façons de faire, en agissant à la fois sur les structures et sur les programmes, et en s'appuyant à cette fin sur des ressources humaines compétentes et qualifiées.

La Société d'habitation du Québec est pleinement engagée dans la modernisation de l'État. « Être une organisation plus performante » est le mot d'ordre qui permet de donner un sens à l'engagement de la Société et de mobiliser tous les acteurs concernés vers un objectif commun qui est d'offrir des services de grande qualité dans le domaine de l'habitation.

AXE D'INTERVENTION 4.1

LES PRATIQUES DE GESTION

Dans une optique de gestion axée sur les résultats, la Société d'habitation du Québec a poursuivi au cours de la dernière année ses efforts pour renforcer les fonctions de planification, de suivi et d'évaluation de ses interventions afin d'en faire un processus systématique applicable à tous les niveaux de l'organisation. Des actions se sont également poursuivies afin de favoriser la mobilisation du personnel, une condition essentielle à l'atteinte d'objectifs communs et, surtout, à une plus grande qualité de services.

Information de gestion

La Société d'habitation du Québec effectue un suivi des objectifs stratégiques puisqu'elle dispose d'un tableau de bord de gestion. Ce tableau de bord présente une information pertinente et fiable sur les indicateurs de résultats relatifs aux cibles stratégiques de la Société. Il est mis à jour mensuellement : il est alimenté par des bases de données provenant des systèmes administratifs et demeure un outil en développement continu. Actuellement, le tableau de bord de gestion couvre l'orientation 1 « Permettre à un plus grand nombre de ménages d'avoir un logement correspondant à leurs besoins » et l'orientation 2 « Assurer aux citoyens un habitat de qualité » du *Plan stratégique 2002-2007*.

Évaluation de programme

Depuis l'adoption de son *Plan stratégique 2002-2007*, la Société d'habitation du Québec a consolidé la fonction évaluation de programme. Tout d'abord, une politique d'évaluation de programme a été approuvée en 2003 dans le but d'implanter un processus systématique d'évaluation de programme et de soutenir la réalisation d'évaluations fiables permettant de fournir de l'information judicieuse pour la planification stratégique, la gestion des ressources, la reddition de comptes et l'amélioration de la prestation des services. Plus particulièrement, cette politique a pour objet de définir le champ d'application, les concepts généraux et les principes directeurs en matière d'évaluation, le partage des responsabilités des acteurs concernés par l'évaluation de programme ainsi que les étapes à suivre pour la planification et la réalisation d'une évaluation. Un plan pluriannuel d'évaluation de programme a également été élaboré pour une première fois en 2003 et a été mis à jour par la suite. Ce plan précise la façon dont la Société entend atteindre l'objectif stratégique d'évaluer tous ses programmes d'ici 2007. En 2004, la Société a apporté des changements à sa structure administrative afin de regrouper les mandats de traitement des plaintes, d'évaluation de programme et de vérification interne au sein d'une même entité. Ces changements ont permis de mettre sous une même direction les activités dont l'essence est de jeter un regard critique sur les interventions et l'organisation de la Société.

Au cours de la dernière année, plusieurs travaux d'évaluation débutés en 2003 ont été complétés. Il s'agit de l'évaluation du Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM, de celle du programme RénoVillage ainsi que de l'étude sur le respect des engagements mentionnés dans la *Déclaration de services aux citoyens*. Les travaux portant sur l'implantation par la Société d'une politique de reconnaissance des organismes de soutien au développement se sont également poursuivis.

Gestion du rendement du personnel

En 2004, la Société d'habitation du Québec a fait un nouveau pas dans sa volonté d'implanter la gestion du rendement sur la base des résultats. Elle a notamment renforcé les mécanismes de suivi et de contrôle de l'utilisation des outils appropriés par les gestionnaires. Il en résulte que la proportion des employés de la Société évalués par attentes signifiées est passée de 16 % en 2003 à 39 % en 2004. Il s'agit d'une amélioration appréciable de l'utilisation de cette approche. Cependant, des efforts pour la prochaine année devront porter sur le taux global de personnes évaluées, de façon à atteindre la cible de 60 %.

INDICATEUR DE MISE EN ŒUVRE	CIBLE 2004	RÉSULTAT 2004
Axe 4.1 Les pratiques de gestion		
OBJECTIF Axer la gestion sur les résultats		
Pourcentage des employés évalués par attentes signifiées	60 %	39 %

Mobilisation du personnel

Le personnel de la Société d'habitation du Québec a fait face depuis quelques années à plusieurs changements qui ont affecté, à divers degrés, l'organisation du travail et même le rapport qu'il entretient avec ses clientèles dans la livraison des programmes. Dans un tel contexte, l'engagement des personnes dans l'exercice de leur rôle revêt un caractère essentiel. Depuis maintenant quatre ans, cet engagement est évalué à l'aide du sondage portant sur l'indice de performance humaine (Indice PH). Ce sondage permet de mesurer le niveau de satisfaction du personnel à partir d'énoncés portant sur différentes conditions de mobilisation.

Après avoir connu une progression continue de 2001 à 2003, l'indice de performance humaine est demeuré stable en 2004 à 75,6 %. Ce résultat confirme que le niveau global de satisfaction des employés est plutôt élevé.

INDICATEUR DE RÉSULTAT	CIBLE 2007	RÉSULTAT 2004
Axe 4.1 Les pratiques de gestion		
OBJECTIF Accroître la mobilisation du personnel		
L'indice de performance humaine pour les 40 éléments relatifs aux conditions de mobilisation (Indice PH)	80,0 %	75,6 %

AXE D'INTERVENTION 4.2 : LA PRESTATION DE SERVICES AUX CLIENTS ET AUX PARTENAIRES

La Société d'habitation du Québec vise l'amélioration continue de la prestation de ses services. Les principales voies retenues pour y parvenir sont les suivantes : rendre publics ses engagements en matière de qualité de services, mettre son personnel, ses clientèles et ses mandataires à contribution pour développer des mécanismes permettant d'améliorer ses services et continuer à étendre la prestation électronique de services.

La *Déclaration de services aux citoyens* de la Société, disponible dans son site Web depuis octobre 2002, présente les engagements que le personnel de la Société entend respecter dans ses rapports avec les citoyens et les citoyennes. Cette initiative s'inscrit directement dans l'effort gouvernemental pour simplifier les rapports entre l'État et la population du Québec et lui assurer des services de qualité.

Évaluation des attentes et de la satisfaction des clientèles

L'amélioration des services repose sur la connaissance des besoins des clients, mais aussi sur la connaissance de leur appréciation des services reçus. À cet effet, la Société d'habitation du Québec s'est dotée en 2003 d'une grille d'évaluation des attentes et de la satisfaction de ses clientèles. Cette grille d'évaluation est systématiquement intégrée aux sondages réalisés lors des évaluations de programme et couvre les divers aspects de la prestation de services. Ainsi, les personnes interrogées lors des sondages doivent mentionner l'importance qu'elles accordent à l'accueil et au comportement du personnel, à la communication et à l'accessibilité des services. Elle doivent également indiquer, à l'égard de ces thèmes, leur degré de satisfaction et les priorités d'amélioration.

Au cours de la dernière année, deux évaluations de programme ont été complétées, ce qui a permis de mettre en application ce mécanisme continu d'évaluation des attentes et de la satisfaction des clientèles. Les résultats obtenus lors de ces évaluations, concernant la satisfaction des clientèles quant à la qualité des services offerts par la Société, sont élevés. En effet, la proportion des personnes interrogées qui se disent satisfaites ou très satisfaites se situe entre 89,7 % et 100 % pour l'ensemble des thèmes traités.

Également, un sondage a été réalisé en 2004 afin d'établir dans quelle mesure la Société respecte les engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens* et de connaître le degré de satisfaction de la clientèle du Service de renseignements de la Société. À la lumière des résultats obtenus lors de ce sondage, il en ressort que la Société respecte les engagements inscrits à sa *Déclaration de services aux citoyens*[32]. De plus, les résultats obtenus concernant le niveau de satisfaction de la clientèle pour les services de renseignements téléphoniques sont positifs, puisque 94 % des personnes interrogées se sont dites satisfaites ou très satisfaites. Quelques pistes d'amélioration et quelques problèmes ont cependant été évoqués. Ils portent sur les démarches nécessaires pour obtenir les informations et le transfert des appels à une personne-ressource, soit à l'intérieur de la Société, soit à un mandataire.

Le Bureau des plaintes, créé en janvier 2000, offre aux clientèles de la Société la possibilité d'exprimer une insatisfaction ou d'exposer une situation problématique. Il formule des recommandations visant à effectuer certains correctifs ou à améliorer la prestation des services de la Société et de ses mandataires. Il dépose chaque année un rapport sur l'application de la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes.

32 Les résultats de ce sondage qui font référence uniquement au niveau de respect des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* de la Société sont présentés à l'annexe 3.

Le traitement des plaintes en 2004

La Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes a été approuvée par le conseil d'administration de la Société d'habitation du Québec le 5 avril 2002. Elle vise à doter la Société des mécanismes appropriés pour recevoir les plaintes émanant de ses clientèles, les traiter avec célérité et faire les recommandations appropriées en vue de réviser, lorsque c'est nécessaire, les procédures en place, les modes de diffusion des services, voire leur nature. Pour cette cinquième année d'existence du Bureau des plaintes, l'accent a été mis sur la personnalisation des relations avec les gens engagés dans le processus de traitement des plaintes, dans le but d'améliorer constamment les procédures.

En 2004, le Buréau des plaintes a reçu 492 demandes dont 259 plaintes. Sur celles-ci, 49 plaintes étaient fondées. Ce nombre est légèrement inférieur à celui qui a été obtenu en 2003 alors que 53 plaintes fondées avaient été reçues. À noter qu'une plainte est fondée si une erreur est constatée, si le plaignant est lésé dans ses droits ou s'il y a manquement à la *Déclaration de services aux citoyens*.

Par ailleurs, en vertu de la Politique d'intervention en matière de traitement des plaintes, les demandes d'informations ou de renseignements adressées au Bureau des plaintes ne sont pas considérées comme des plaintes, mais plutôt comme des requêtes. En 2004, 167 requêtes ont été répondues.

De plus, la clientèle de la Société fait part au Bureau des plaintes de ses désaccords face au contenu et à la mise en application des règlements et des normes de différents programmes de la Société. Ces désaccords sont classifiés comme des objections. Le Bureau a accueilli 66 objections en 2004.

Grâce aux résultats obtenus lors des sondages menés en 2004 et aux recommandations formulées par le Bureau des plaintes, la Société a complété l'analyse de la situation et l'identification des priorités d'amélioration des services aux clientèles. Un plan d'amélioration des services est en cours d'élaboration. Ce plan visera entre autres à consolider les acquis et à améliorer certaines procédures particulières pour faciliter l'accès à l'information.

Prestation électronique de services

La Société d'habitation du Québec a mis en ligne, le 13 mai 2004, un site Web complètement renouvelé. Le nouveau site s'adresse de façon distincte aux locataires, aux propriétaires, aux travailleurs de l'industrie de l'habitation et les informe sur les programmes et les services de la Société. En plus, le site de la Société est devenu un véritable carrefour de l'habitation : de nombreux hyperliens dirigent les internautes vers de l'information complémentaire disponible dans les sites Web d'autres organismes gouvernementaux et communautaires intervenant dans le domaine de l'habitation. Dans le minisondage en ligne, environ 85 % des répondants affirment qu'il est assez ou très facile de se déplacer dans ce site et que son contenu est assez ou tout à fait compréhensible.

De plus, la Société s'est dotée, en octobre 2004, d'un plan d'affaires pour la prestation électronique de services 2004-2007. Cette mesure s'inscrit dans la priorité du gouvernement du Québec de mettre en place un gouvernement en ligne. Ce dernier se définit comme un ensemble de nouvelles façons de rendre les services publics plus accessibles partout et à tous, plus faciles à utiliser que jamais et plus efficaces grâce aux technologies de l'information et des communications. Le plan d'affaires de la Société s'inscrit aussi dans le contexte de la modernisation de l'État qui vise à rendre les programmes et les services publics plus efficaces, moins coûteux et de meilleure qualité.

Le plan d'affaires de la Société en matière de prestation électronique de services comprend deux volets. Le premier concerne le développement de services en ligne destinés aux citoyens, dans le but de faciliter l'accès aux programmes de la Société et d'orienter la clientèle dans sa recherche d'information et de ressources. Le second volet porte sur le développement et l'offre de services en ligne à plus de 1 000 partenaires (les offices d'habitation, les coopératives, les organismes à but non lucratif, les municipalités et les municipalités régionales de comté). Il s'agit de doter les partenaires de la Société d'outils de gestion et de communication nécessaires à l'administration des programmes qui leur est confiée et aux échanges électroniques de données avec la Société.

La Société prévoit réaliser son plan d'affaires en prestation électronique sur un horizon de trois ans en vue d'atteindre les objectifs de performance suivants :

>> simplifier la gestion des programmes tant pour la Société que pour ses partenaires;

>> assurer l'expertise des partenaires grâce à un accompagnement permanent s'appuyant sur de la formation, des guides et de la documentation;

>> accélérer les communications et les traitements;

>> faciliter les échanges d'information et de données.

Au cours de l'année 2004, les efforts ont été consacrés à l'élaboration de son plan d'affaires, à l'implantation des mécanismes de sécurité portant sur l'authentification, l'identification et l'autorisation des usagers, à l'adaptation de l'architecture technologique et à l'inventaire des besoins des partenaires concernés en équipements informatiques.

AXE D'INTERVENTION 4.3 : LE PARTENARIAT ET L'INTERSECTORIALITÉ

La Société d'habitation du Québec se veut un organisme d'accueil, de référence et d'accompagnement pour l'ensemble des intervenants et des partenaires, tant des milieux communautaires que des milieux publics, institutionnels ou privés, qui sont interpellés par le secteur de l'habitation. Elle vise à :

>> susciter la diversification des partenariats pour la production de logements et la fourniture de services liés à l'habitation destinés aux ménages à revenu faible ou modeste ainsi qu'aux personnes ayant des besoins particuliers;

>> intégrer de plus en plus ses actions dans une stratégie globale visant à résoudre des problèmes touchant une même population ou un même territoire (intersectorialité);

>> maximiser les retombées économiques et sociales pour le Québec des interventions des partenaires de la Société œuvrant tant sur le plan national que sur le plan international.

Aide aux organismes communautaires en habitation

Depuis 1996, la Société d'habitation du Québec encourage, par son Programme d'aide aux organismes communautaires en habitation, le développement et la concertation des initiatives communautaires en habitation. Ce programme procure une aide financière aux organismes qui mettent en place des services, des activités ou des projets favorisant l'amélioration des conditions d'habitation.

Le Programme d'aide aux organismes communautaires en habitation comporte deux volets. Le volet « subvention de fonctionnement » vise à permettre aux organismes de maintenir et de développer leurs activités auprès de leurs clientèles. L'aide financière est établie en fonction de la pertinence des besoins exprimés, de l'étendue des responsabilités ou encore de l'ampleur du territoire couvert. Un maximum de 75 000 $ peut être accordé annuellement à un organisme. Le volet « projets ponctuels » vise, pour sa part, à favoriser le développement de nouvelles pratiques communautaires. L'aide financière allouée par projet varie de 7 000 $ à 15 000 $ selon la nature des projets. La Société dispose d'un budget de 1,12 million de dollars pour le programme, auquel s'ajoute une somme de 400 000 $ provenant du Secrétariat à l'action communautaire autonome, portant ainsi le budget total à 1,52 million de dollars.

Grâce au Programme d'aide aux organismes communautaires en habitation, la Société a accordé en 2004 une subvention de fonctionnement à 47 organismes, afin de les aider à maintenir les services qu'ils offrent à la population dans le domaine de l'habitation. Les subventions accordées ont totalisé 1,44 million de dollars. À ce montant s'ajoutent 80 000 $ qui ont permis d'appuyer sept projets novateurs parmi les 37 qui ont été présentés à la Société à l'intérieur du volet « Projets ponctuels ».

Aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM

Grâce à son Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM, la Société d'habitation du Québec appuie financièrement la réalisation de projets ponctuels d'initiative communautaire qui s'adressent à toutes les personnes vivant en HLM. Le programme vise à renforcer la prise en charge de leur milieu par les résidants et résidantes de HLM, de même qu'à créer des milieux de vie communautaire, sociale et familiale adaptés aux besoins des personnes qui y évoluent. Ce programme est doté d'un budget de 400 000 $, dont 200 000 $ proviennent du ministère de la Famille, des Aînés et de la Condition féminine du Québec. En 2004, la Société a accordé un soutien financier variant de 500 $ à 20 000 $ pour la réalisation de 65 projets répartis sur l'ensemble du territoire québécois.

Par ailleurs, en 2004, le Programme d'aide à l'initiative communautaire et sociale en HLM a fait l'objet d'une évaluation qui a démontré son effet positif dans les HLM. En l'occurrence, les subventions accordées permettent, entre autres, de briser l'isolement, d'offrir un environnement sain aux jeunes, de contrer le décrochage scolaire et de favoriser l'insertion des adultes sur le marché du travail. Étant donné son effet positif, le programme a été reconduit pour un an avec les mêmes objectifs. La Société travaille actuellement à obtenir une entente intersectorielle avec d'autres partenaires au sein du gouvernement du Québec.

Rôle accru des partenaires locaux dans la conception et la gestion des programmes en habitation

La Société d'habitation du Québec mise sur la capacité de ses partenaires locaux à concerter de façon efficace l'ensemble des actions en habitation visant à améliorer les conditions d'habitation des ménages sur leur territoire. Elle privilégie ainsi un pouvoir d'action accru de ses partenaires locaux, notamment dans la conception et la gestion des programmes en habitation.

C'est dans cette optique que la Société confie depuis quelques années l'administration de plusieurs de ses programmes aux municipalités et aux municipalités régionales de comté. Certains programmes accordent même beaucoup de souplesse dans le type d'intervention qu'une municipalité peut mettre en place et dans les modalités applicables à ces interventions (ex. : Rénovation Québec). En 2004, la Société a entrepris une révision des processus administratifs de ses programmes dans le but de décentraliser davantage leur administration. Grâce à cet exercice, les municipalités et les municipalités régionales de comté se verront confier au cours de 2005 la gestion et la livraison de la plupart des programmes d'amélioration de l'habitat (c'est-à-dire de rénovation et d'adaptation). Tout en veillant à la qualité des services offerts aux clientèles des programmes ainsi qu'à l'utilisation judicieuse des deniers publics, la Société centrera son action sur des activités de conseil et d'accompagnement auprès de ses partenaires locaux et régionaux.

La Société s'associe également depuis plusieurs années aux offices d'habitation, aux coopératives, aux organismes à but non lucratif et aux groupes de ressources techniques pour la réalisation et la gestion de logements sociaux et communautaires. À cet égard, le Fonds québécois d'habitation communautaire a été

créé à l'issue du Sommet sur l'économie et l'emploi de 1996. Cet organisme à but non lucratif a pour rôle de regrouper les efforts du milieu communautaire, du monde municipal, des milieux financiers et de la Société pour favoriser la réalisation et le maintien de logements à coût abordable aux ménages à revenu faible ou modeste. Le Fonds participe à l'élaboration des orientations des programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec – volet social et communautaire.

Réalisation de projets internationaux avec des partenaires québécois

Par son expertise et son action internationale, la Société d'habitation du Québec vise à favoriser la réalisation, avec des partenaires québécois provenant notamment du secteur privé, de projets internationaux liés à l'habitation et financés par les banques multilatérales et les organismes internationaux de développement.

Grâce à cette stratégie d'intervention et à un partenariat avec la Société, la candidature de Tecsult International, une compagnie d'ingénierie québécoise qui œuvre à l'échelle internationale, a été retenue en vue de la signature d'un contrat financé par la Banque mondiale. Ce contrat concerne l'apport d'une assistance technique à la Direction du logement de la préfecture d'Alger pour la planification et la réalisation de 5 000 logements sociaux au cœur d'Alger, destinés aux familles touchées par la catastrophe naturelle de 2001. Il prévoit notamment une formation, au Québec, de gestionnaires algériens sur la gestion de logement social ainsi que sur d'autres aspects relatifs à l'expertise publique québécoise en matière d'habitation.

AXE D'INTERVENTION 4.4 : LA RECHERCHE ET L'INNOVATION

Le progrès en habitation exige d'avoir une connaissance approfondie du milieu, de développer des savoirs pertinents et de les rendre disponibles à tous les acteurs. Dans un contexte de mondialisation des activités et de l'économie du savoir, l'accès à l'information et aux connaissances, la création de réseaux, l'établissement de liens locaux et régionaux solides et leur connexion aux réseaux nationaux et mondiaux sont devenus essentiels. Il en est de même de la connaissance et de la compréhension des principaux enjeux sociaux.

Les activités de recherche et de transfert de connaissances que mène et soutient la Société d'habitation du Québec se situent dans cette perspective. C'est pourquoi la Société veut accroître l'importance et la visibilité de ses activités liées à la recherche, à l'innovation et au partage du savoir.

Afin de développer et de consolider ces activités à partir des ressources existantes à la Société, le Service de la recherche et du Centre de documentation est chargé de coordonner les travaux de recherche en habitation et de fournir des services de documentation. Ces travaux appuient la Société dans l'orientation de ses actions, le développement de ses politiques et l'optimisation de ses façons de faire. Ils visent aussi à soutenir et à accompagner le transfert des connaissances et de l'expertise, ainsi qu'à stimuler l'innovation dans le secteur québécois de l'habitation.

En 2004, la Société a poursuivi ses études et ses analyses comparatives permettant d'alimenter l'élaboration d'une politique québécoise intégrée de l'habitation, tout en mettant l'accent sur la décentralisation et l'intersectorialité des interventions. La bonne connaissance des réalités de l'habitation étant également essentielle à cette fin, un suivi constant du marché est effectué à partir des sources existantes et fait l'objet d'un bulletin trimestriel. En outre, plusieurs études entreprises au cours de l'année sur les conditions de logements sont basées sur l'exploitation des données du recensement acquises par la Société et portant sur les ménages et le logement au Québec.

Parmi ces études, la priorité a été accordée à la réalisation d'un profil statistique de l'habitation pour chacune des 17 régions administratives du Québec ainsi que d'un profil synthèse pour l'ensemble du territoire québécois. Ces profils comprennent des données sur les ménages, le parc de logements, le marché et les interventions en habitation. Par cette initiative, la Société a voulu optimiser l'usage de l'information dont elle dispose en organisant celle-ci sur une base régionale et en la diffusant auprès de ses partenaires et des acteurs des milieux concernés. La Société favorise ainsi une prise en charge décentralisée de l'habitation par les responsables locaux et régionaux.

Pour aider l'industrie de l'habitation à trouver des solutions de logements abordables et à contribuer à l'amélioration de l'habitat, la Société a appuyé financièrement des études visant la conception d'aménagements résidentiels viables et l'intégration d'innovations technologiques dans les façons de construire. Elle a fait la promotion, au Québec et à l'étranger, de techniques et de concepts innovateurs, notamment un concept visant une densification modérée ainsi qu'une flexibilité accrue de l'habitat, à partir d'une nouvelle configuration des lotissements. Des travaux ont aussi porté sur l'identification de moyens pour aider les citoyens à solutionner des problèmes liés à la qualité de l'air intérieur et sur des approches visant à aider l'industrie à relever les défis reliés à l'application et à l'exportation de systèmes de construction industrialisés.

En 2004, dans un contexte de gestion serrée de ses ressources et dans une perspective d'efficacité et d'efficience accrues, la Société a poursuivi l'examen des moyens visant à augmenter la portée de ses activités de recherche, d'innovation et de transfert de connaissances. Elle a continué à établir de nombreux partenariats de recherche avec les milieux universitaires et communautaires ainsi qu'avec l'industrie. Elle a amélioré également les services de son Centre de documentation en inaugurant le nouveau catalogue LOGIS. Ce dernier permet l'accès par Internet au texte intégral de plusieurs publications de la Société, aux notices bibliographiques de la collection et aux sites d'organismes qui publient dans le domaine de l'habitation. En 2005, la Société compte accroître ses efforts pour rendre disponibles ses études et ses données et promouvoir des collaborations de recherche, particulièrement avec les acteurs régionaux de l'habitation.

EFFECTIF

Au 31 décembre 2004, la Société d'habitation du Québec disposait d'un effectif de 372 postes autorisés équivalents temps complet, répartis en 361 postes réguliers et 11 postes occasionnels. Une gestion serrée de cette enveloppe a permis à la Société d'avoir à son emploi 384 personnes dont 363 occupent un poste régulier, et ce, afin de livrer le plus rapidement possible les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec.

TABLEAU 11

Répartition de l'effectif régulier et occasionnel selon les catégories d'emploi au 31 décembre 2004 et 2003

CATÉGORIE D'EMPLOI	2004		2003	
	NOMBRE	%	NOMBRE	%
Hauts fonctionnaires	4	1,0	4	1,0
Cadres	17	4,4	17	4,4
Professionnels	200	52,1	194	50,3
Fonctionnaires	162	42,2	169	43,8
Ouvriers	1	0,3	2	0,5
TOTAL	**384**	**100,0**	**386**	**100,0**

PLANIFICATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Au cours de 2004, plusieurs mesures ont été réalisées pour atteindre les objectifs que la Société d'habitation du Québec s'était fixés lors de l'exercice de Planification stratégique de la main-d'œuvre 2002-2004, notamment :

- l'utilisation de la marge de manœuvre disponible, du côté tant de l'effectif que du budget, pour répondre aux besoins en personnel;
- la tenue de concours de promotion visant à reconnaître le potentiel du personnel de la Société et à répondre à des besoins à court et à moyen terme dans la gestion de la main-d'œuvre (conseiller en gestion, technicien en administration, agent vérificateur);
- la tenue d'entrevues de départ afin d'inventorier les facteurs influençant la mobilité du personnel;
- le processus d'identification des emplois stratégiques ou à risque pour établir une stratégie de relève.

Dans les derniers mois de 2004, une nouvelle opération de planification de la main-d'œuvre a débuté pour adapter les actions aux nouveaux besoins en main-d'œuvre, en tenant compte de l'évolution de l'organisation et de son environnement, et pour répondre aux objectifs gouvernementaux de réduction de la taille de l'État, comme le prévoit le *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*.

Relève de gestion

En 2004, la Société d'habitation du Québec a poursuivi le projet entrepris au cours de l'année précédente concernant la préparation de la relève de gestion. Un programme de développement de la relève, adapté aux besoins propres à l'organisation, a été soumis et adopté par le Secrétariat du Conseil du trésor le 5 octobre 2004. Les deux premiers volets de ce programme ont permis d'établir des réserves de candidates et de candidats qualifiés pour des emplois d'encadrement des niveaux de cadre 3 et 4 à partir du bassin de personnes déjà admissibles à ces classes. Un troisième volet du programme vise particulièrement la nouvelle relève, en ciblant les professionnels qui ont un potentiel élevé à l'égard de la gestion. Un comité a sélectionné sept personnes pour ce volet au cours de l'automne 2004. Celles-ci pourront bénéficier, pendant les deux prochaines années, d'un programme personnalisé de développement et de la possibilité d'effectuer des stages en gestion qui leur permettront d'acquérir l'expérience et la formation requises. Au terme de cet exercice, une nouvelle évaluation déterminera l'aptitude des participants à occuper des emplois d'encadrement de niveau 4.

Le Programme de développement de la relève de gestion de la Société s'inscrit dans les orientations du *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*, tant en ce qui a trait au renouvellement de l'équipe de gestionnaires de la fonction publique qu'à la volonté d'offrir des perspectives de carrière intéressantes au personnel en place.

Développement du personnel

La Société d'habitation du Québec mise sur le développement de son personnel. À cet égard, une planification annuelle en développement a été établie par chacune des unités administratives en fonction des orientations du *Plan de gestion des ressources humaines 2004-2007*. Ces orientations s'appuient sur les grands axes de développement du personnel de la fonction publique que sont la modernisation du cadre de gestion, la simplification de l'administration et le développement des compétences dans une perspective de service à la clientèle et de transfert des connaissances.

En 2004, les investissements consentis en formation par la Société représentent 2,1 % de sa masse salariale. Il s'agit d'une très légère diminution par rapport à 2003 alors que cette proportion était de 2,3 %. Cependant, ces résultats dépassent encore largement l'objectif de 1,0 % exigé par la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., chapitre D-7.1).

AIDE À LA PERSONNE, SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL ET PRÉSERVATION D'UN CLIMAT DE TRAVAIL SAIN

En 2004, la Société d'habitation du Québec a réalisé, à la demande du Secrétariat du Conseil du trésor, son bilan des moyens pris pour actualiser la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique*. Ce bilan triennal (2001-2004), qui est résumé à l'annexe 4, présente les diverses interventions et données en lien avec des pratiques de gestion favorisant la santé de son personnel. On y retrouve entre autres les mesures mises en œuvre à la Société, à la suite de l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1) en matière de harcèlement psychologique, de l'information relative au Programme d'aide aux employés ainsi que les principales interventions réalisées en matière de santé et de sécurité au travail.

La Société apporte une attention particulière à la reconnaissance au travail étant donné ses effets sur la mobilisation des personnes, sur le climat de travail ainsi que sur le bon état de santé des personnes. À cet égard, une politique a été adoptée en 2003 concernant l'appréciation des employés ayant cumulé 25, 30 et 35 ans de service dans la fonction publique québécoise ainsi que les départs à la retraite. Conformément à cette politique, la Société organise annuellement une activité corporative visant à souligner ces évènements. En 2004, 77 personnes ont été honorées lors de cette activité pour leurs 25, 30 ou 35 années de service, ou encore pour leur départ à la retraite.

ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Depuis plusieurs années, le gouvernement du Québec a fixé des objectifs de représentation de divers groupes cibles afin d'assurer une meilleure représentation des composantes de la société québécoise au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès à l'égalité pour les femmes et pour les membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, de même que le plan d'embauche pour les personnes handicapées concourent à l'atteinte de ces objectifs auxquels souscrit la Société d'habitation du Québec.

En ce qui a trait à l'égalité en emploi à l'intention des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, le gouvernement du Québec a établi un objectif de recrutement de 25 % de membres de ces groupes cibles pour la fonction publique. Cet objectif s'applique tant pour les emplois réguliers et occasionnels que pour les emplois d'étudiants et de stagiaires. Au cours de 2004, huit emplois ont été pourvus à la Société par des membres de communautés culturelles, des anglophones et des autochtones, sur un total de 35 emplois, ce qui représente 22,9 % du recrutement effectué au cours de 2004. Cette proportion était de 20,4 % en 2003. De plus, l'objectif de la représentation globale des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones parmi le personnel régulier de la fonction publique québécoise est de 9 %. La Société n'a pas encore été en mesure d'atteindre cet objectif en 2004, puisque le taux de représentativité globale des groupes cibles est resté le même qu'en 2003, soit 3,3 %.

TABLEAU 12

Représentation des personnes recrutées membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones par statut d'emploi en 2004 et 2003

STATUT D'EMPLOI	RECRUTEMENT EN 2004			RECRUTEMENT EN 2003		
	TOTAL	PERSONNES MEMBRES DE GROUPES CIBLES		TOTAL	PERSONNES MEMBRES DE GROUPES CIBLES	
	(EN NOMBRE)	EN NOMBRE	EN %[1]	(EN NOMBRE)	EN NOMBRE	EN %[1]
Emplois réguliers	3	–	–	12	–	–
Emplois occasionnels	19	5	14,3	14	1	1,9
Emplois d'été	8	2	5,7	23	8	14,8
Stages	5	1	2,9	5	2	3,7
TOTAL	**35**	**8**	**22,9**	**54**	**11**	**20,4**

(1) Du nombre total de personnes recrutées pour l'ensemble des statuts d'emploi.

Par ailleurs, le taux de représentativité des personnes handicapées parmi le personnel régulier de la Société était de 0,6 % au 31 décembre 2004, alors qu'il s'élevait à 0,5 % au 31 décembre 2003. L'objectif gouvernemental de 2,0 % n'a donc pas été atteint.

Pour sa part, la représentation des femmes parmi le personnel régulier de la Société a légèrement diminué en 2004. En effet, le taux de représentativité des femmes pour l'ensemble des catégories d'emplois était de 47,1 % au 31 décembre 2004, comparativement à 47,6 % au 31 décembre 2003.

TABLEAU 13

Représentation des femmes parmi le personnel régulier par catégorie d'emploi au 31 décembre 2004 et 2003

CATÉGORIE D'EMPLOI	PERSONNEL RÉGULIER EN 2004			PERSONNEL RÉGULIER EN 2003		
	TOTAL	FEMMES		TOTAL	FEMMES	
	(EN NOMBRE)	EN NOMBRE	EN %[1]	(EN NOMBRE)	EN NOMBRE	EN %[1]
Direction générale et cadres	21	7	33,3	21	6	28,6
Professionnels	190	61	32,1	187	61	32,6
Techniciens	80	37	46,3	83	39	47,0
Personnel de bureau	71	66	93,0	75	69	92,0
Ouvrier	1	–	–	2	–	–
TOTAL	**363**	**171**	**47,1**	**368**	**175**	**47,6**

(1) Du nombre total de chaque catégorie.

RAJEUNISSEMENT DE LA FONCTION PUBLIQUE QUÉBÉCOISE

Le plan d'action gouvernemental visant le rajeunissement de la fonction publique québécoise établit un objectif de recrutement des jeunes, fixant la proportion des personnes de moins de 35 ans qui devraient joindre les rangs de la fonction publique à 65,0 % pour 2002, à 70,0 % pour 2003 et à 75,0 % pour 2004. À cet égard, la Société d'habitation du Québec a accueilli 28 personnes de moins de 35 ans dans ses rangs en 2004, ce qui représente 77,1 % du recrutement effectué. Cette proportion était de 74,1 % en 2003. Ainsi, tant en 2003 qu'en 2004, la Société a dépassé l'objectif gouvernemental établi.

TABLEAU 14

Représentation de personnes recrutées de moins de 35 ans par statut d'emploi en 2004 et en 2003

STATUT D'EMPLOI	RECRUTEMENT EN 2004			RECRUTEMENT EN 2003		
	TOTAL (EN NOMBRE)	PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS		TOTAL (EN NOMBRE)	PERSONNES DE MOINS DE 35 ANS	
		EN NOMBRE	EN %[1]		EN NOMBRE	EN %[1]
Emplois réguliers	3	1	2,9	12	5	9,3
Emplois occasionnels	19	13	37,1	14	9	16,6
Emplois d'été	8	8	22,9	23	21	38,9
Stages	5	5	14,3	5	5	9,3
TOTAL	**35**	**27**	**77,1**	**54**	**40**	**74,1**

(1) Du nombre total de personnes recrutées pour l'ensemble des statuts d'emploi.

Les technologies de l'information sont présentes dans tous les secteurs d'activité et tous les programmes de la Société d'habitation du Québec. Elles sont considérées comme une composante essentielle à l'atteinte des standards d'efficacité et de qualité du service à ses partenaires et clients. En effet, les ressources informationnelles contribuent à soutenir la gestion des programmes et des ressources ainsi que la prestation des services publics dans ses modes traditionnels et électroniques. C'est ainsi que les applications et les infrastructures technologiques appuient la Société dans la réalisation de sa mission et l'atteinte de ses objectifs.

Au cours de 2004, en plus d'assurer le fonctionnement et l'entretien de l'ensemble de l'infrastructure technologique et de son portefeuille d'applications, la Société a poursuivi les chantiers déjà entrepris pour pallier la désuétude technologique et pour revoir les modes de fonctionnement en considérant les meilleures façons de faire.

Ces principaux chantiers sont :

>> pour les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec, la réalisation et l'implantation, chez les mandataires, d'un outil pour la demande d'aide financière afin d'analyser la viabilité des projets d'habitation. La conception administrative pour le suivi financier de ces programmes a aussi été réalisée;

>> la conception d'un système unique pour faciliter la gestion de plusieurs programmes d'aide à la rénovation et à l'adaptation de l'habitat;

>> le plan d'affaires 2004-2007 pour la prestation électronique de services à la Société qui a été approuvé en octobre 2004. Les conditions préalables à ce plan d'affaires sont la mise en place d'une infrastructure technologique sécurisée et l'informatisation des partenaires de la Société, activités auxquelles la Société s'est consacrée en 2004;

>> le système de gestion du financement qui gère un actif de plus de 2 milliards de dollars et qui est en cours de refonte pour sécuriser l'infrastructure technologique et pour ajouter de nouvelles fonctionnalités;

>> le projet sur la gestion du parc immobilier qui regroupe les informations sur les immeubles de plusieurs systèmes dont la technologie est désuète. Ce projet d'envergure vise à assurer une gestion rigoureuse du parc immobilier et à permettre le partage d'informations entre les nombreux intervenants, dont les offices d'habitation, les coopératives et les organismes à but non lucratif. Le volet relatif au bilan de santé du parc immobilier a pris beaucoup d'importance en 2004;

>> la poursuite du plan d'action en sécurité de l'information. En effet, la Société a une préoccupation constante de sécurité, de protection des renseignements personnels et de continuité de service liée à l'ouverture du réseau de télécommunications avec ses partenaires par l'entremise de son site Web.

Les technologies de l'information représentent un instrument privilégié de modernisation et constituent un levier essentiel d'amélioration de la performance de la Société, de ses mandataires et, par le fait même, des services offerts aux citoyens.

PARTIE 5 LA SITUATION FINANCIÈRE ET LES ÉTATS FINANCIERS

La situation financière de la Société d'habitation du Québec

L'année 2004 est une continuité au regard de l'ensemble des activités de la Société. Prenant en considération que les revenus et les dépenses du programme AccèsLogis Québec de l'an dernier ont été augmentés exceptionnellement, à la suite d'une réclamation pour des projets engagés antérieurement à la date de signature de l'entente sur le Logement abordable conclue avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement, le niveau d'activité de l'année en cours pour les programmes admissibles à cette entente (AccèsLogis Québec et Logement abordable Québec) a poursuivi sa croissance.

Le coût des programmes a légèrement diminué de 10,9 millions de dollars en 2004 pour atteindre 563,1 millions de dollars. Les principaux programmes qui ont vu une diminution de leur coût sont AccèsLogis Québec (46,3 millions de dollars), Revitalisation des vieux quartiers (2,8 millions de dollars), Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles (1,7 million de dollars) et Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite (1,3 million de dollars).

Quant aux programmes qui ont connu une augmentation, ce sont Logement à but non lucratif public et privé (13,2 millions de dollars), Rénovation Québec (11,9 millions de dollars), Logement abordable Québec (7,5 millions de dollars) et Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs (4,9 millions de dollars).

Les frais d'administration ont atteint 32,6 millions de dollars comparativement à 32,1 millions de dollars en 2003.

Le financement du coût des programmes et des frais d'administration (595,8 millions de dollars) est assumé dans une proportion de 51 % (304 millions de dollars) par le gouvernement du Québec, de 48,6 % (289,3 millions de dollars) par la Société canadienne d'hypothèques et de logement et de 0,4 % (2,5 millions de dollars) par des revenus autonomes d'honoraires et d'intérêts.

RAPPORT DE LA DIRECTION

Les états financiers de la Société d'habitation du Québec ont été dressés par la direction qui est responsable de l'intégrité et de la fidélité des données, notamment des estimations et des jugements comptables importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus ailleurs dans le rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans « la situation financière et les états financiers ».

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables. La direction procède à des vérifications périodiques afin de s'assurer du caractère adéquat et soutenu des contrôles internes appliqués de façon uniforme par la Société.

La Société reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent. Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière, rencontre cette dernière ainsi que le vérificateur général, examine les états financiers et les approuve.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Société conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Son rapport expose la nature et l'étendue de sa vérification ainsi que l'expression de son opinion. Le Vérificateur général du Québec peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

Le président-directeur général,

Pierre Cliche

Le vice-président à l'administration et aux stratégies d'affaires,

Yves Poirier

Québec, le 18 mars 2005

RAPPORT DU VÉRIFICATEUR

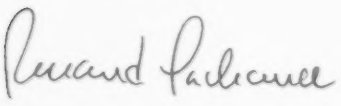
À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Société d'habitation du Québec au 31 décembre 2004, l'état des revenus et dépenses ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Société. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Société au 31 décembre 2004, ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la Loi sur le vérificateur général (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,



Renaud Lachance, CA

Québec, le 18 mars 2005

REVENUS ET DÉPENSES
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	NOTES	2004	2003
REVENUS			
Contributions	3		
Gouvernement du Québec		303 989	298 964
Société canadienne d'hypothèques et de logement		289 255	305 629
		593 244	604 593
Honoraires	4	976	843
Intérêts et autres revenus		1 533	675
		595 753	**606 111**
DÉPENSES			
Coût des programmes	3	563 138	574 044
Frais d'administration	5	32 615	32 067
		595 753	**606 111**

BILAN
AU 31 DÉCEMBRE 2004
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	NOTES	2004	2003
ACTIF			
À court terme			
Espèces et quasi-espèces	6	50 406	29 927
Débiteurs	7	78 490	126 718
		128 896	156 645
Contribution recouvrable – Gouvernement du Québec	13	8 595	7 804
Immobilisations	8	4 952	4 450
		142 443	**168 899**
PASSIF			
À court terme			
Emprunt temporaire	9	4 894	4 450
Créditeurs	10	61 222	99 316
Provision pour vacances	11	2 246	2 371
Contribution reportée – Société canadienne d'hypothèques et de logement	12	59 395	48 805
		127 757	154 942
Provision pour pertes sur garanties de prêts	13	8 595	7 804
Provision pour congés de maladie	11	6 091	6 153
		142 443	**168 899**
ENGAGEMENTS et **ÉVENTUALITÉS**	17,18		

POUR LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

La présidente du conseil d'administration,

Jacqueline Exumé Kavanaght

Le président-directeur général,

Pierre Cliche

FLUX DE TRÉSORERIE
DE L'EXERCICE TERMINÉ LE 31 DÉCEMBRE 2004
(EN MILLIERS DE DOLLARS)

	NOTES	2004	2003
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION			
Rentrées de fonds – contributions des gouvernements		649 945	570 957
Rentrées de fonds – honoraires		919	917
Rentrées de fonds – autres		96	195
Sorties de fonds – coût des programmes		(599 285)	(521 918)
Sorties de fonds – frais d'administration		(30 410)	(30 033)
Intérêts reçus		1 441	500
Intérêts payés		(106)	(110)
		22 600	20 508
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	14		
Rentrées de fonds - sommes reçues		1 798	1 191
Sorties de fonds - sommes versées		(1 755)	(1 066)
Intérêts reçus		6	7
		49	132
		22 649	**20 640**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT			
Acquisition d'immobilisations		**(2 614)**	**(2 828)**
FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT			
Emprunts temporaires		**444**	**950**
AUGMENTATION DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES		**20 479**	**18 762**
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT		**29 927**	**11 165**
ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN	6	**50 406**	**29 927**

NOTES COMPLÉMENTAIRES
AU 31 DÉCEMBRE 2004
(LES MONTANTS DANS LES TABLEAUX SONT EN MILLIERS DE DOLLARS)

1. CONSTITUTION ET OBJETS

La Société d'habitation du Québec, personne morale constituée par loi spéciale (L.R.Q., chapitre S-8), a pour objets:

- d'aviser la ministre responsable au sujet des besoins, des priorités et des objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec;
- de stimuler le développement et la concertation des initiatives publiques et privées en matière d'habitation;
- de mettre à la disposition des citoyennes et des citoyens du Québec des logements à loyer modique;
- de favoriser le développement et la mise en œuvre de programmes de construction, d'acquisition, d'aménagement, de restauration et d'administration d'habitations;
- de faciliter pour les citoyennes et les citoyens du Québec l'accession à la propriété immobilière;
- de promouvoir l'amélioration de l'habitat.

La Société d'habitation du Québec a été mandatée par Immobilière SHQ, personne morale à fonds social, mandataire de l'État, constituée par la Loi sur Immobilière SHQ (L.R.Q., chapitre I-0.3), pour administrer, moyennant considération, ses biens et les obligations qui en découlent, ainsi que le mandat de pourvoir à la gestion des affaires courantes afférentes à ces biens. À cet égard, la Société d'habitation du Québec a confié à la Société de gestion immobilière SHQ, personne morale constituée en vertu de la partie III de la Loi sur les compagnies (L.R.Q., chapitre C-38), le mandat d'administrer certains des immeubles de Immobilière SHQ.

2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers de la Société ont été préparés par la direction selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations.

a. Contributions

Les contributions au coût des programmes et aux frais d'administration de l'exercice sont inscrites à titre de revenus lorsque les coûts afférents à ces programmes et à ces frais d'administration y sont aussi comptabilisés.

La Société canadienne d'hypothèques et de logement agit pour le compte du gouvernement du Canada en ce qui concerne les programmes prévus aux ententes-cadres Canada-Québec.

b. Coût des programmes

Les subventions imputées au coût des programmes sont comptabilisées à la dépense lorsque surviennent les faits qui leur donnent lieu, dans la mesure où elles ont été autorisées et que les bénéficiaires ont satisfait aux critères d'admissibilité, s'il en est.

c. Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Société ne dispose pas d'informations suffisantes pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

d. Espèces et quasi-espèces

Les espèces et les quasi-espèces se composent de l'encaisse et des placements temporaires, très liquides, facilement convertibles en un montant connu d'espèces dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

e. Immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût.

Le développement informatique inclut le coût pour la conception, la réalisation, la mise en place et l'amélioration des systèmes.

Les immobilisations sont amorties selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée de vie utile estimative soit :

Développement informatique	5 ans
Matériel et équipement	3 ans

f. Provision pour pertes sur garanties de prêts

Cette provision est établie en appliquant aux prêts garantis un taux basé sur l'expérience passée.

3. COÛT ET CONTRIBUTIONS AUX PROGRAMMES

	2004			2003		
		CONTRIBUTIONS			CONTRIBUTIONS	
PROGRAMMES	COÛT	GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL (a)	COÛT	GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	SCHL (a)
Aide au ' ement social, communautaire et abordable						
Logement à but non lucratif (b)						
Public						
Volet régulier	219 656	89 828	129 828	207 143	84 207	122 936
Volet Inuit	56 590	25 756	30 834	57 124	24 992	32 132
	276 246	115 584	160 662	264 267	109 199	155 068
Privé						
Coopératives d'habitation et organismes à but non lucratif	26 096	6 524	19 572	25 506	6 395	19 111
Logements autochtones urbains	7 192	1 813	5 379	6 877	1 735	5 142
Logements autochtones ruraux	6 031	1 517	4 514	5 690	1 431	4 259
	39 319	9 854	29 465	38 073	9 561	28 512
	315 565	125 438	190 127	302 340	118 760	183 580
Allocation-logement destinée aux personnes âgées et aux familles	89 737	89 737	-	91 480	91 480	-
AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	45 013	9 146	35 867	91 350	11 686	79 664
Supplément au loyer	40 111	20 946	19 165	39 150	20 701	18 449
Logement abordable Québec						
Volet social et communautaire	13 794	949	12 845	5 153	202	4 951
Volet privé	2 627	20	2 607	394	-	394
Volet région Kativik	(30)	(38)	8	3 327	-	3 327
Aide d'urgence dans le contexte de la pénurie de logements locatifs						
Programme 2002	1 124	1 124	-	3 719	3 719	-
Programme 2003	4 117	4 117	-	3 554	3 554	-
Programme 2004	6 896	6 896	-	-	-	-
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	3 173	3 173	-	2 160	2 160	-
Aide aux organismes communautaires	1 120	1 120	-	1 120	1 120	-
Initiative en habitation au Nunavik	303	303	-	202	202	-
Achat-rénovation à l'intention des ménages de la région de Kativik	5	5	-	5	5	-
Sous-total	**523 555**	**262 936**	**260 619**	**543 954**	**253 589**	**290 365**

PROGRAMMES	2004 COÛT	2004 CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	2004 CONTRIBUTIONS SCHL (a)	2003 COÛT	2003 CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	2003 CONTRIBUTIONS SCHL (a)
Amélioration de l'habitat						
Rénovation Québec	11 879	932	10 947	2	2	-
RénoVillage	11 461	3 818	7 643	11 166	5 018	6 148
Adaptation de domicile	6 087	4 711	1 376	6 779	5 465	1 314
Aide aux propriétaires de bâtiments résidentiels endommagés par l'oxydation de la pyrite	2 629	2 003	626	3 915	2 698	1 217
Revitalisation des vieux quartiers	2 462	2 462	-	5 215	5 215	-
Amélioration des maisons d'hébergement	1 699	372	1 327	1 168	367	801
Réparations d'urgence	1 218	345	873	737	223	514
Aide à l'acquisition dans la localité de Radisson	555	555	-	107	107	-
Logements adaptés pour aînés autonomes	301	95	206	120	25	95
Rénovation résidentielle-Radisson	98	98	-	436	436	-
Radon	9	9	-	23	23	-
Sous-total	**38 398**	**15 400**	**22 998**	**29 668**	**19 579**	**10 089**
Accession à la propriété						
Accession à la propriété pour les résidants de la région de Kativik	309	309	-	203	203	-
Logement en régions éloignées	64	64	-	125	125	-
Sous-total	**373**	**373**	**-**	**328**	**328**	**-**

PROGRAMMES	2004 COÛT	2004 CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	2004 CONTRIBUTIONS SCHL (a)	2003 COÛT	2003 CONTRIBUTIONS GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	2003 CONTRIBUTIONS SCHL (a)
Appui à l'industrie						
Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	688	688	-	653	653	-
Divers programmes en phase de fermeture (c)	124	100	24	(559)	(547)	(12)
TOTAL	563 138	279 497	283 641	574 044	273 602	300 442
CONTRIBUTIONS						
Coût des programmes		279 497	283 641		273 602	300 442
Frais d'administration (note 5)		24 492	5 614		25 362	5 187
TOTAL		303 989	289 255		298 964	305 629

a) Société canadienne d'hypothèques et de logement.

b) En 2004, la Société d'habitation du Québec a versé à la Société de gestion immobilière SHQ un montant total de 1,9 million de dollars (2003 : 5,6 millions de dollars) pour le logement à but non lucratif.

c) Les divers programmes en phase de fermeture regroupés à ce poste sont les suivants : Rénovation d'immeubles locatifs, Aide à la restauration Canada-Québec, Virage Rénovation (Stimulation de la rénovation résidentielle), Aide à la mise de fonds et Rénove.

4. HONORAIRES

	2004	2003
Immobilière SHQ	685	609
Société de gestion immobilière SHQ	32	47
Gouvernement du Québec	65	39
Divers organismes	194	148
	976	**843**

5. FRAIS D'ADMINISTRATION

	NOTES	2004	2003
Traitements et autres rémunérations	15	22 602	22 554
Services de transport et de communication		1 391	1 364
Services professionnels		3 464	2 697
Entretien et réparations		344	336
Loyers		2 383	2 425
Fournitures et approvisionnements		160	466
Subventions diverses		10	56
Intérêts sur emprunt temporaire	9	106	112
Amortissement des immobilisations		2 112	1 948
Autres		43	109
		32 615	**32 067**

Ces frais d'administration sont compensés, en grande partie, par des contributions qui sont réparties comme suit :

Gouvernement du Québec	24 492	25 362
Société canadienne d'hypothèques et de Logement	5 614	5 187
	30 106	**30 549**

6. ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES

	2004	2003
Encaisse	1 240	1 261
Placements temporaires, au coût, 2,67 % à 2,84 %	49 166	28 666
	50 406	**29 927**

7. DÉBITEURS

	2004	2003
Contributions à recevoir		
Gouvernement du Québec	21 074	9 760
Société canadienne d'hypothèques et de logement	50 257	108 473
Bénéficiaires de subventions	6 456	8 040
Société de gestion immobilière SHQ	486	159
Intérêts courus	81	85
Autres	136	201
	78 490	**126 718**

8. IMMOBILISATIONS

	2004			2003
	COÛT	AMORTISSEMENT CUMULÉ	NET	NET
Développement informatique	11 182	7 423	3 759	3 082
Matériel et équipement	5 453	4 260	1 193	1 368
	16 635	**11 683**	**4 952**	**4 450**

9. EMPRUNT TEMPORAIRE

La Société d'habitation du Québec est autorisée à effectuer des emprunts temporaires auprès d'institutions financières jusqu'à un maximum de 30 millions de dollars.

Tout emprunt contracté en vertu de cette autorisation porte intérêt au taux négocié au moment de l'emprunt, lequel correspond généralement à 1,5 % de moins que le taux préférentiel. Le taux au 31 décembre 2004 est de 2,64 %.

Les intérêts sur emprunt temporaire de l'exercice sont imputés au poste de dépenses « Frais d'administration – Intérêts sur emprunt temporaire » (note 5).

10. CRÉDITEURS

	NOTE	2004	2003
Bénéficiaires de subventions		59 404	97 275
Fournisseurs et autres		1 148	1 397
Société de gestion immobilière SHQ		358	361
Sommes détenues pour le compte d'organismes subventionnaires	14	261	212
Gouvernement du Québec		45	65
Intérêts courus		6	6
		61 222	**99 316**

11. PROVISIONS POUR VACANCES ET CONGÉS DE MALADIE

	2004		2003	
	VACANCES	CONGÉS DE MALADIE	VACANCES	CONGÉS DE MALADIE
Solde au début	2 371	6 153	2 445	5 769
Provision de l'exercice	1 826	681	1 947	682
Prestations versées au cours de l'exercice	(1 951)	(743)	(2 021)	(298)
Solde à la fin	**2 246**	**6 091**	**2 371**	**6 153**

12. CONTRIBUTION REPORTÉE – SOCIÉTÉ CANADIENNE D'HYPOTHÈQUES ET DE LOGEMENT

La contribution reportée de la Société canadienne d'hypothèques et de logement se rapporte aux nouvelles contributions des exercices considérés et destinées à couvrir les dépenses des exercices futurs, au regard du programme AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et du programme Logement abordable Québec. Les variations survenues au cours de l'exercice dans le solde de la contribution reportée sont les suivantes :

	2004	2003
Solde au début	48 805	-
Nouvelles contributions de l'exercice	60 119	133 694
	108 924	133 694
Contributions constatées à titre de revenus de l'exercice	(49 529)	(84 889)
Solde à la fin	**59 395**	**48 805**

13. PROVISION POUR PERTES SUR GARANTIES DE PRÊTS

	2004	2003
Solde au début	7 804	7 584
Provision de l'exercice	1 116	1 273
Exécution de garanties	(325)	(1 053)
Solde à la fin	**8 595**	**7 804**

La provision par programme se répartit comme suit :

AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif	4 869	5 566
Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif	1 889	843
Logement à but non lucratif – Privé	562	637
Aide au logement populaire	556	587
Logement abordable Québec – volet social et communautaire	719	171
	8 595	**7 804**

Une contribution recouvrable du gouvernement du Québec est comptabilisée afin de combler cette provision.

14. SOMMES DÉTENUES POUR LE COMPTE D'ORGANISMES SUBVENTIONNAIRES

Les sommes reçues des organismes subventionnaires en vertu des programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif et Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif sont redistribuées à des organismes qui œuvrent dans le domaine du logement coopératif et à but non lucratif.

	2004	2003
Solde au début	212	80
Plus :		
Sommes reçues	1 798	1 191
Revenus d'intérêts	6	7
	2 016	1 278
Moins :		
Sommes versées	1 755	1 066
Solde à la fin	**261**	**212**

Les sommes détenues en fin d'exercice sont incluses aux postes « Espèces et quasi-espèces » et « Débiteurs » à l'actif et « Créditeurs » au passif de la Société.

15. RÉGIMES DE RETPAITE

Les membres du personnel de la Société participent soit au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE), soit au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou soit au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Société imputées aux résultats de l'exercice et comptabilisées aux frais d'administration s'élèvent à 0,8 million de dollars (2003 : 0,8 million de dollars). Les obligations de la Société envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

16. INSTRUMENTS FINANCIERS

La juste valeur des instruments financiers à court terme est équivalente à la valeur comptable en raison de leur échéance rapprochée.

La juste valeur de la provision pour pertes sur garanties de prêts et de la contribution recouvrable du gouvernement du Québec correspondante est équivalente à la valeur comptable étant donné que la provision fait l'objet d'une réévaluation annuelle.

17. ENGAGEMENTS

Programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif, Rénovation Québec, Revitalisation des vieux quartiers, Logement abordable Québec – Volet social et communautaire / Volet privé.

En vertu de ces programmes, la Société rembourse le capital et les intérêts de tout emprunt effectué par l'organisme jusqu'à concurrence de la promesse de subvention de la Société. Les engagements au 31 décembre 2004 s'élevaient à 157 millions de dollars (2003 : 89 millions de dollars).

18. ÉVENTUALITÉS

Prêts garantis

La Société garantit, pour les programmes AccèsLogis Québec pour la réalisation de logements coopératifs et à but non lucratif, Achat-rénovation de logements coopératifs et à but non lucratif et Logement abordable Québec – Volet social et communautaire, le remboursement des prêts accordés par des institutions financières. Ces garanties de remboursement de prêts couvrent une période de 25 ou de 35 ans suite à une acceptation de prolongation de la part de la Société pour les programmes AccèsLogis Québec et Logement abordable – Volet social et communautaire et de 25 ans pour le programme Achat rénovation. Le montant des prêts totalisait 397 millions de dollars au 31 décembre 2004 (2003 : 297 millions de dollars).

La Société a conclu des accords avec la Société canadienne d'hypothèques et de logement relativement aux programmes de Logement à but non lucratif - Privé, au Programme d'aide au logement populaire ainsi qu'au Programme de logement en régions éloignées en vertu desquels elle s'est engagée à acheter les propriétés reprises par cette société à la suite du défaut de paiement d'un emprunteur, pour une somme correspondant à la valeur de la réclamation payée au prêteur agréé, plus les frais d'accessoires. Les garanties accordées pour les programmes couvrent des périodes de 25 ans sauf celles ayant trait aux prêts accordés dans les régions urbaines pour les programmes de Logement à but non lucratif – Privé qui sont de 35 ans. Le solde des prêts assujettis à ces accords totalisait environ 386 millions de dollars au 31 décembre 2004 (2003 : 398 millions de dollars).

Les programmes pour lesquels une provision pour perte est requise sont présentés à la note 13.

Programme initiative en habitation au Nunavik

Dans le cadre de ce programme, la Société s'est engagée à verser une contribution égale aux encaissements réalisés par l'Office municipal d'habitation Kativik au regard des arrérages de loyer antérieurs au 31 décembre 1999, et ceci jusqu'à concurrence de 2,9 millions de dollars. Le solde de cet engagement s'établissait à 1,9 million de dollars au 31 décembre 2004 (2003 : 2,2 millions de dollars).

Poursuites

Le solde des actions en justice en dommages et intérêts intentées contre la Société totalise 4,6 millions de dollars. Selon l'opinion de la Société, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

En ce qui a trait aux actions en justice en dommages et intérêts intentées contre Immobilière SHQ, toute perte relative sera assumée par les offices d'habitation et incluse dans leur déficit d'exploitation lequel est subventionné par la Société. Selon l'opinion de la Société, aucun passif important ne peut résulter de ces actions.

19. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers qui sont mesurées à la valeur d'échange, la Société est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis, soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Société n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

20. CHIFFRES COMPARATIFS

Certains chiffres de 2003 ont été reclassés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.

ANNEXE 1

APPORTS DES PROGRAMMES D'AIDE DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC AUX CIBLES ET AUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES POUR 2002 À 2004

ORIENTATION 1 : PERMETTRE À UN PLUS GRAND NOMBRE DE MÉNAGES D'AVOIR UN LOGEMENT CORRESPONDANT À LEURS BESOINS[1]

INDICATEURS	PROGRAMMES ET VOLETS DE PROGRAMMES	2002		2003		2004	
		CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS
Axe 1.1 La disponibilité de logements							
OBJECTIF Augmenter l'offre de logements à loyer abordable							
Nombre de nouveaux logements à loyer abordable dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec, hors Nunavik	AccèsLogis Québec, Volet I sans supplément au loyer	523	782	370	464	510	406
	Logement abordable Québec, Volet privé	37	64	1 180	677	1 950	1 102
	Total	560	846	1 550	1 141	2 460	1 508
Nombre de nouveaux logements au Nunavik dont la réalisation est soutenue financièrement par la Société d'habitation du Québec	Habitation à loyer modique (HLM) public – Volet Inuit	50	62	50	98	50	24
	Logement abordable Québec – Volet région Kativik[2]	s. o.	s. o.	–	18	–	1
	Total[3]	50	62	50	99	50	25
OBJECTIF Augmenter l'offre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu							
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu	AccèsLogis Québec, Volet I avec supplément au loyer	349	613	245	470	340	349
	Logement abordable Québec, Volet social et communautaire	123	327	3 030	1 435	1 810	1 777
	Total	472	940	3 275	1 905	2 150	2 126
Axe 1.2 L'offre de logements et de services résidentiels adaptés							
OBJECTIF Permettre aux personnes âgées en perte d'autonomie et aux personnes handicapées de vivre le plus longtemps possible dans leur logement de façon fonctionnelle et sécuritaire							
Nombre de logements privés ou communautaires nouvellement adaptés pour les personnes âgées	AccèsLogis Québec, Volet II	368	569	260	561	480	604
	Logements adaptés pour aînés autonomes	2 000	2 466	2 000	–	2 000	350
	Total	2 368	3 035	2 260	561	2 480	954
Nombre de logements privés nouvellement adaptés pour les personnes handicapées	Adaptation de domicile pour les personnes handicapées	450	532	450	396	450	452
	Total	450	532	450	396	450	452
OBJECTIF Accroître l'offre de logements destinés aux ménages vivant des situations particulières et requérant une aide spéciale							
Nombre de nouveaux logements sociaux destinés aux personnes vivant des situations particulières liées au logement	AccèsLogis Québec, Volet III	93	572	425	365	170	336
	Total	93	572	425	365	170	336
Axe 1.3 L'aide aux ménages à faible revenu							
OBJECTIF Maintenir en nombre et en qualité le parc de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu							
Nombre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu qui ont été maintenus en exploitation[4]	Habitation à loyer modique (HLM)	72 896	72 896	72 958	72 958	73 056	73 049
	Supplément au loyer[5]	11 373	11 349	11 349	11 175	11 175	11 175
	Total	84 269	84 245	84 307	84 133	84 231	84 224

s. o. Sans objet.

(1) Sur la base d'engagements conditionnels ou de travaux autorisés pour les programmes AccèsLogis Québec, Logement abordable Québec, Logements adaptés pour aînés autonomes et Adaptation de domicile pour les personnes âgées.

(2) Le Volet région Kativik du programme Logement abordable Québec a été mis en œuvre en juin 2003. Sans faire l'objet de cible stratégique, il contribue à augmenter l'offre de logements au Nunavik. Le résultat obtenu pour 2003 a été ajusté afin de le rendre conforme à la présentation adoptée en 2004.

(3) Pour 2003, le sous-total ne correspond pas à la somme des parties. L'écart correspond aux 17 logements réalisés en vertu de Logement abordable Québec lors du recyclage de l'école de Kangiqsualujjuaq détruite au cours d'une avalanche et offerts aux conditions prévues du volet Inuit du programme Habitation à loyer modique (HLM) public.

(4) Pour la cible et le résultat d'une année donnée, il s'agit du nombre de logements sociaux destinés exclusivement aux ménages à faible revenu qui étaient en exploitation le 31 décembre de la précédente année et qui l'étaient encore le 31 décembre de l'année donnée. Il est à noter que l'indicateur a été reformulé en 2004 pour mieux mesurer les interventions de la Société. Conséquemment, les cibles et les résultats ont été ajustés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.

(5) Les cibles stratégiques concernent seulement les volets COOP-OBNL et marché locatif privé du programme Supplément au loyer. Elles excluent donc les subventions de supplément au loyer qui ont une durée limitée et qui sont financées essentiellement par le Québec et par les municipalités. Le résultat obtenu pour 2002 a été réajusté afin de le rendre conforme à cette présentation.

ANNEXE 1 SUITE

APPORTS DES PROGRAMMES D'AIDE DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC AUX CIBLES ET AUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES POUR 2002 À 2004

ORIENTATION 2 : ASSURER AUX CITOYENS UN HABITAT DE QUALITÉ[1]

INDICATEURS	PROGRAMMES ET VOLETS DE PROGRAMMES	2002		2003		2004	
		CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS
Axe 2.1 La qualité physique et l'habitabilité des bâtiments résidentiels							
OBJECTIF Améliorer la qualité des logements, notamment en milieu rural							
Nombre de logements ruraux rénovés grâce à une aide financière	RénoVillage	2 700	2 668	3 000	1 734	750	1 956
Axe 2.2 La revitalisation des milieux résidentiels							
OBJECTIF Améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté							
Nombre de logements ayant fait l'objet de travaux de revitalisation[2]	Revitalisation des vieux quartiers[3]	–	8 859	–	2 545	–	–
	Rénovation Québec	7 416	7	11 700	9 952	12 000	16 754
	Total	7 416	8 866	11 700	12 497	12 000	16 754
Valeurs des travaux de revitalisation	Revitalisation des vieux quartiers[3]	–	128,0 M$	–	69,2 M$	–	1,9 M$
	Rénovation Québec	232 M$	2,8 M$	367 M$	385,2 M$	376 M$	718,7 M$
	Total	232 M$	130,8 M$	367 M$	454,4 M$	376 M$	720,6 M$

(1) Sur la base de travaux autorisés.
(2) Pour 2002, les résultats ont été ajustés pour les rendre conformes à la présentation adoptée pour les années ultérieures.
(3) Sans faire l'objet d'une cible stratégique, le programme Revitalisation des vieux quartiers contribue à améliorer la qualité du cadre bâti résidentiel dans les quartiers urbains en difficulté.

ORIENTATION 3 : FAVORISER L'AMÉLIORATION DES STANDARDS DE QUALITÉ ET DE L'EFFICACITÉ DE L'INDUSTRIE QUÉBÉCOISE DE L'HABITATION[1]

INDICATEURS	PROGRAMMES ET VOLETS DE PROGRAMMES	2002		2003		2004	
		CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS
Axe 3.1 Le développement du marché intérieur							
OBJECTIF Contribuer à une meilleure qualité dans la construction résidentielle							
Nombre de nouveaux projets sur le marché québécois ayant bénéficié d'une aide financière[2]	Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	10	11	10	7	10	10
Nombre d'activités de sensibilisation et de promotion réalisées sur le marché québécois		20	24	20	25	18	18
Axe 3.2 Le développement des marchés extérieurs							
OBJECTIF Contribuer à la croissance des exportations québécoises en habitation, en particulier celles des produits et services à forte valeur ajoutée							
Nombre de nouveaux projets sur les marchés extérieurs ayant bénéficié d'une aide financière[2]	Appui au développement de l'industrie québécoise de l'habitation	15	23	17	13	17	17
Nombre d'activités de sensibilisation et de réseautage réalisées sur les marchés d'exportation		s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	12	12
Nombre d'entreprises et d'organismes ayant bénéficié d'une activité de sensibilisation aux avantages des marchés d'exportation		80	160	88	118	s. o.	s. o.

s. o. Sans objet.
(1) En 2004, les indicateurs ont été reformulés et les cibles réajustées pour mieux mesurer les interventions de la Société.
(2) Pour 2002 et 2003, les résultats ont été ajustés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.

ANNEXE 1 SUITE

APPORTS DES PROGRAMMES D'AIDE DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC AUX CIBLES ET AUX RÉSULTATS STRATÉGIQUES POUR 2002 À 2004

ORIENTATION 4 : ÊTRE UNE ORGANISATION PLUS PERFORMANTE

INDICATEURS	PROGRAMMES ET VOLETS DE PROGRAMMES	2002		2003		2004	
		CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS	CIBLES	RÉSULTATS
Axe 4.1 Les pratiques de gestion							
OBJECTIF Axer la gestion sur les résultats							
Pourcentage des employés évalués par attentes signifiées[1]	s. o.	–	6 %	60 %	16 %	60 %	39 %
OBJECTIF Accroître la mobilisation du personnel							
Indice de performance humaine pour les 40 éléments relatifs aux conditions de mobilisation (Indice PH)[2]	s. o.	–	73,4 %	–	75,7 %	–	75,6 %

s. o. Sans objet.
(1) Pour 2002 et 2003, les résultats ont été ajustés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.
(2) La cible stratégique visée est de 80 % pour 2007.

ANNEXE 2

INTERVENTIONS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC AUPRÈS DES MÉNAGES QUÉBÉCOIS EN 2004 ET 2003

PROGRAMMES	NOMBRE DE MÉNAGES REJOINTS 2004		2003[1]	
Aide au logement social, communautaire et abordable				
Habitation à loyer modique (HLM)				
Volet Régulier	62 884		62 884	
Volet Inuit	2 020		1 996	
Volet COOP-OBNL	6 242		6 249	
Volet Autochtones hors réserves	1 927		1 927	
		73 073		73 056
Supplément au loyer				
Volet COOP-OBNL	4 034		3 998	
Volet marché locatif privé	7 141		7 177	
Volet AccèsLogis Québec	2 784		2 198	
Volet Achat-Rénovation	435		442	
Volet Rénovation d'immeubles locatifs	41		42	
Volet Aide d'urgence[2]	3 746		2 820	
		18 181		16 677
Allocation-logement		134 754		138 822
AccèsLogis Québec[3]		1 438		2 185
Logement abordable Québec[3]		1 003		299
Sous-total[4]		**228 449**		**231 022**
Amélioration de l'habitat[5]				
Revitalisation et rénovation				
Revitalisation des vieux quartiers[6,7,8]		–		2 545
Rénovation Québec[7]		16 754		9 952
RénoVillage		1 956		1 734
Réparations d'urgence		358		169
Amélioration des maisons d'hébergement		332		41
Rénovation résidentielle – Radisson[8]		–		49
Acquisition résidentielle – Radisson		14		14
Aide aux propriétaires de maisons endommagées par la pyrite		282		395
Aide aux propriétaires de maisons exposées au radon		3		4
		19 699		14 903
Adaptation				
Adaptation de domicile pour les personnes handicapées[9]		452		396
Logements adaptés pour les aînés autonomes		350		–
		802		396
Sous-total		**20 501**		**15 299**
Total[4]		**248 950**		**246 321**

(1) Certains chiffres de 2003 ont été reclassés ou ajustés pour les rendre conformes à la présentation adoptée en 2004.
(2) Subventions de supplément au loyer d'urgence accordées depuis 2001.
(3) Logements livrés en 2004 et en 2003.
(4) Pour 2003, le sous-total ne correspond pas à la somme des parties. L'écart correspond aux 17 logements réalisés en vertu de Logement abordable Québec lors du recyclage de l'école de Kangiqsualujjuaq détruite au cours d'une avalanche et offerts aux conditions prévues du volet Inuit du programme Habitation à loyer modique (HLM) public.
(5) Logements pour lesquels la réalisation des travaux a été autorisée en 2004 et en 2003.
(6) Pour le volet Rénovation résidentielle.
(7) Pour les volets Rénovation résidentielle pour les ménages à faible revenu, Interventions sur l'habitation et Maisons lézardées.
(8) Terminé en 2003.
(9) N'inclut pas les dossiers pour lesquels les requérants sont autorisés à faire préparer des plans et devis.

ANNEXE 3

RÉSULTATS LIÉS AUX PRINCIPAUX ENGAGEMENTS PRÉSENTÉS DANS LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS* DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

La Société d'habitation du Québec s'est dotée, en octobre 2002, de sa première *Déclaration de services aux citoyens*[33]. Cette déclaration présente les engagements que le personnel de la Société entend respecter dans ses rapports avec les citoyens et les citoyennes. Pendant les deux premières années, la Société a travaillé à la mise en application de sa déclaration. Des outils d'évaluation ont également été élaborés et mis en application.

En 2003, la Société s'est dotée d'une grille d'évaluation des attentes et de la satisfaction de ses clientèles. Cette grille d'évaluation est systématiquement intégrée aux sondages réalisés lors des évaluations de programme et couvre les divers aspects de la prestation de services. Ainsi, pour les thèmes « accueil et comportement du personnel », « communication » et « accessibilité des services », les personnes interrogées lors des sondages doivent mentionner l'importance qu'elles y accordent ainsi que leur degré de satisfaction et les priorités d'amélioration. Au cours de la dernière année, deux évaluations de programme ont été complétées, ce qui a permis de mettre en application ce mécanisme continu d'évaluation des attentes et de la satisfaction des clientèles. Également, un sondage a été réalisé auprès de 404 personnes qui ont communiqué avec le Service de renseignements de la Société au cours de l'été 2004[34]. Les objectifs de ce sondage étaient d'établir dans quelle mesure la Société remplit les engagements de sa *Déclaration de services aux citoyens* et de connaître le degré de satisfaction de la clientèle des services de renseignements téléphoniques de la Société. En outre, des outils administratifs ont été mis en place pour évaluer la qualité des services offerts, principalement en ce qui a trait aux délais de traitement des plaintes.

À la lumière des résultats obtenus en 2004 qui sont détaillés ci-dessous, il ressort que la Société respecte les engagements inscrits dans sa *Déclaration de services aux citoyens*.

33 La *Déclaration de services aux citoyens* de la Société d'habitation du Québec peut être consultée dans le site Web de la Société : **www.habitation.gouv.qc.ca**.

34 Le sondage a été réalisé au moyen d'entrevues téléphoniques et un taux de réponses de 86 % a été obtenu.

ANNEXE 3 SUITE

RÉSULTATS LIÉS AUX PRINCIPAUX ENGAGEMENTS PRÉSENTÉS DANS LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS* DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS 2004
Respect et courtoisie	
En toutes circonstances, notre personnel fait preuve de respect à votre égard. Ainsi, nous nous engageons à : >> vous répondre promptement et avec amabilité; >> vous écouter attentivement; >> nous assurer d'avoir bien compris vos demandes; >> utiliser un langage clair.	À la lumière des résultats du sondage réalisé auprès des clientèles du Service de renseignements, le personnel de la Société fait preuve de respect et de courtoisie envers les clientèles. En effet : >> 96 % des clientèles sondées sont satisfaites par rapport à l'amabilité des préposés aux renseignements téléphoniques. >> 94 % des clientèles sondées sont satisfaites de l'écoute démontrée par la personne qui leur a répondu. >> Environ les deux tiers des clientèles sondées ont indiqué que les préposés aux renseignements avaient vérifié si elles n'avaient pas d'autres questions ou avaient reformulé leur demande en d'autres mots pour s'assurer qu'elle était bien comprise. >> 99 % des clientèles sondées disent que le langage utilisé par les préposés aux renseignements est clair. De plus, 95 % des personnes rejointes affirment que leur interlocuteur s'est assuré qu'elles avaient bien compris les informations fournies.
Accessibilité et efficacité	
Lorsque vous téléphonez à un membre de notre personnel, celui-ci répond à votre appel en s'identifiant, dans un délai maximal de 5 sonneries. Si la personne n'est pas disponible, nous nous engageons à : >> vous donner la possibilité de laisser un message; >> répondre à votre message dans un délai d'un jour ouvrable; >> vous aviser d'une absence de plus de 24 heures; >> vous donner la possibilité de parler à un autre membre de notre personnel.	En ce qui concerne les appels téléphoniques, des efforts devront être consentis durant les mois à venir afin d'accroître l'accessibilité et l'efficacité des services à certains égards. >> Moins de 5 % des clientèles sondées ont indiqué que la personne rejointe par téléphone n'a pas utilisé une formule d'accueil particulière comme, « Bonjour, comment puis-je vous aider ? ». Également, 7 % des répondants affirment que la personne rejointe ne s'est pas identifiée. >> 96 % des clientèles sondées qui n'ont pas pu parler à la personne désirée ont eu la possibilité de laisser un message sur une boîte vocale. >> 69 % des clientèles sondées, qui ont laissé un message sur une boîte vocale, ont eu un retour de leur appel dans un délai d'un jour ouvrable ou moins. >> 41 % des clientèles sondées qui n'ont pu parler à la personne désirée se sont vu offrir la possibilité de parler à un autre membre du personnel, par exemple en composant le zéro.

ANNEXE 3 SUITE

RÉSULTATS LIÉS AUX PRINCIPAUX ENGAGEMENTS PRÉSENTÉS DANS LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS* DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS 2004
Nous offrons un Service de renseignements accessible partout au Québec. Lorsque vous communiquez avec ce service par téléphone, nous nous engageons à : >> vous fournir une information complète sur nos programmes et nos services ainsi que des explications claires sur la marche à suivre pour obtenir un document, vous inscrire à un programme ou recevoir un service; >> vous diriger immédiatement vers une personne ou un organisme plus apte à répondre à votre demande, le cas échéant.	>> 94 % des clientèles sondées ont indiqué que, globalement, elles étaient satisfaites du Service de renseignements. >> 91 % des clientèles sondées ont indiqué qu'elles étaient satisfaites de l'information fournie par le personnel du Service de renseignements. >> 45 % des demandes sont transférées à une autre ressource interne et 42 % à un organisme externe. >> En ce qui concerne le nombre de démarches effectuées pour obtenir réponse à leurs questions, 88 % des répondants sont satisfaits.
Lorsque vous demandez des informations à notre Service de renseignements par télécopieur, par courrier ou par courriel, nous nous engageons à : >> vous transmettre l'information, ou un accusé de réception, dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de votre demande.	En 2004, le Service de renseignements de la Société n'a reçu aucune demande d'information par la poste ou par télécopieur. Les demandes transmises par courriel ont toutes été traitées dans le délai prescrit; l'information demandée ou un accusé de réception a été transmis dans un délai d'un jour ouvrable suivant la réception de la demande.
Des informations sont également disponibles dans notre site Web. À cet effet, nous nous engageons à mettre à votre disposition un site Web contenant une information à jour sur nos programmes, nos services et nos publications.	La Société se préoccupe d'effectuer, sur une base continue, la mise à jour des informations disponibles dans son site Web. Il faut préciser que ce dernier a été complètement renouvelé en 2004. En plus des informations sur les programmes de la Société, on y retrouve: de nombreux hyperliens dirigeant les internautes vers de l'information complémentaire disponible dans les sites Web d'autres organismes gouvernementaux et communautaires intervenant dans le domaine de l'habitation. Dans le minisondage en ligne, environ 85 % des répondants affirment qu'il est facile de s'y déplacer et que le contenu est compréhensible.

ANNEXE 3 SUITE

RÉSULTATS LIÉS AUX PRINCIPAUX ENGAGEMENTS PRÉSENTÉS DANS LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS* DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ENGAGEMENTS	RÉSULTATS 2004
Confidentialité	
Nous garantissons la confidentialité de vos démarches et protégeons les renseignements qui vous concernent, dans le respect des lois en vigueur au Québec.	La Société d'habitation du Québec respecte les exigences légales et administratives relatives à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information. Elle s'est dotée au fil des ans de règles et de mesures en ce sens (voir l'annexe 5).
Vos recours En cas d'insatisfaction	
Pour formuler une plainte ou un commentaire, il vous est possible de vous adresser verbalement ou par écrit à notre Bureau des plaintes. Nous nous engageons à donner une réponse claire et personnalisée à toutes les demandes reçues, et ce, dans un délai maximal de 20 jours ouvrables. S'il n'est pas possible de vous transmettre une réponse complète et finale à l'intérieur de ce délai, nous vous en informons en indiquant la date à laquelle nous vous transmettrons la réponse. Le Bureau des plaintes ne peut cependant intervenir si votre cas est en litige devant un tribunal.	En 2004, le Bureau des plaintes a reçu 259 plaintes. Sur ce nombre, 49 plaintes étaient fondées et des mesures correctives ont été prises en conséquence. De plus, 8 plaintes ont été traitées dans un délai dépassant la norme prescrite dans la *Déclaration de services aux citoyens*, soit 20 jours ouvrables.

ANNEXE 4

BILAN TRIENNAL DES MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR ACTUALISER LA *POLITIQUE CONCERNANT LA SANTÉ DES PERSONNES AU TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE* (2001-2004)

Ce bilan fait suite à l'adoption en 2001 de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique*. Il a été rédigé en conformité avec l'obligation de produire, tous les trois ans, un bilan triennal des moyens pris pour en assurer l'application. Voici un sommaire du bilan déposé au Secrétariat du Conseil du trésor en octobre 2004.

SENSIBILISATION DU PERSONNEL, APPROPRIATION ET INTÉGRATION DE LA POLITIQUE

La Société d'habitation du Québec dispose d'un effectif de près de 390 employés réguliers et occasionnels, répartis entre Québec (près de 330) et Montréal (près de 60). À l'exception des cadres, le personnel est de trois ans plus âgé que la moyenne des travailleurs de la fonction publique. La majorité des employés effectuent un travail de bureau, quoiqu'une quarantaine de professionnels et de techniciens doivent, à l'occasion, effectuer des inspections de chantiers de construction ou de bâtiments déjà construits.

Avant l'implantation de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique*, à l'automne 2001, on observait peu d'accidents de travail, mais un accroissement des problèmes musculosquelettiques. Le taux d'absentéisme pour des raisons de maladie de courte durée était conforme à la moyenne des autres ministères et organismes. Peu d'activités de prévention en ergonomie ainsi qu'en santé physique ou psychologique du personnel avaient jusqu'alors été offertes. En outre, un sondage administré auprès de tout le personnel et visant à mesurer l'état de santé de l'organisation (Indice PH) révélait un taux de satisfaction de 72,3 %.

Un professionnel était affecté partiellement à la coordination du dossier santé et sécurité au travail. Membre du comité interministériel de santé et de sécurité au travail de l'édifice Marie-Guyart, il assurait la gestion des accidents de travail et des interventions lors de problèmes musculosquelettiques à la Société. L'organisation offrait également, depuis 1986, un programme interne d'aide aux employés (PAE). Celui-ci était faiblement utilisé par les employés.

Le premier objectif de la Société relatif à la Politique a été de sensibiliser les gestionnaires et le personnel à l'importance à accorder aux facteurs de santé physique et psychologique.

Ainsi, la Politique a été diffusée à tout le personnel et rendue disponible dans le site intranet de la Société. Une rubrique permanente a été créée pour assurer une diffusion régulière d'information sur le sujet. En septembre 2001, le rôle du coordonnateur en santé et sécurité au travail a été revu et ses responsabilités accrues. Ces interventions ont permis une meilleure cohérence dans les actions réalisées par la suite par l'organisation et une plus grande sensibilité des gestionnaires et des intervenants à l'égard de la Politique.

UN MILIEU DE TRAVAIL EXEMPT DE HARCÈLEMENT ET DE VIOLENCE

L'importance d'assurer la mise en œuvre de la *Politique concernant la santé des personnes au travail dans la fonction publique* et les nouvelles dispositions de la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., chapitre N-1.1) en matière de harcèlement psychologique ont amené la Société d'habitation du Québec à adopter des lignes de conduite pertinentes. Avant l'adoption des modifications à la loi, les situations où des employés soulevaient ce type de problèmes étaient traitées de diverses façons, en favorisant toujours la santé de la victime et en prenant des mesures requises face au harceleur.

Des moyens ont été retenus et mis en œuvre pour favoriser un milieu de travail exempt de harcèlement et de violence et, le cas échéant, pour faire cesser de tels comportements à la Société :

>> l'adoption en juin 2004 et la diffusion d'une politique interne visant à contrer le harcèlement et la violence, incluant une procédure de traitement des plaintes;

>> une session de formation d'une demi-journée à laquelle ont assisté 95 % des cadres et 66 % des professionnels en situation de gestion.

PROGRAMME D'AIDE AUX EMPLOYÉS

De 1986 jusqu'à l'été 2000, les employés de la Société d'habitation du Québec pouvaient profiter d'un programme interne d'aide aux employés (PAE). Celui-ci était cependant peu utilisé (2 % à 3 % du personnel). Les employés devaient en faire la demande à un conseiller de la Direction du personnel afin d'être dirigés vers une ressource externe en fonction du type d'aide requise. La Société offrait un soutien financier de 25 % du coût des consultations. L'intervention d'un intermédiaire soulevait des craintes quant à la confidentialité de la démarche. Enfin, la Direction du personnel étant située à Québec, l'accès au service était difficile pour les employés du bureau de Montréal.

Deux objectifs ont donc été retenus pour améliorer l'offre de service en matière d'aide aux employés :

>> assurer à tous les employés, tant à Montréal qu'à Québec, un plus grand accès à des services d'aide professionnels;

>> rassurer le personnel quant à la confidentialité de leur démarche.

Plusieurs moyens ont été mis en œuvre dans cette perspective. En 2000, l'organisation s'est associée à une firme externe pour donner accès plus facilement et plus rapidement à de l'aide, tant à Montréal qu'à Québec. Les employés peuvent bénéficier gratuitement de quatre rencontres avec des ressources professionnelles. Un professionnel de la Direction du personnel offre des services d'information, de référence et de soutien aux personnes qui en font la demande.

De plus, la promotion du programme a été faite auprès de l'ensemble du personnel en 2002. À titre préventif, des conférences sont offertes trois ou quatre fois par an au personnel de Québec et de Montréal et divers documents d'information sont mis à leur disposition.

Depuis la mise en place du nouveau PAE, l'utilisation des services d'aide connaît une croissance constante. En 2003, le taux de fréquentation a atteint 10 % des effectifs; il s'agit d'un résultat jugé normal selon les références nord-américaines. Pour cette même année, le nombre moyen de rencontres par employé était de trois. Par ailleurs, les commentaires reçus des employés à l'égard des services offerts à l'interne et à l'externe sont positifs : 10 % à 15 % du personnel participe généralement aux conférences ou a visionné l'une ou l'autre des vidéocassettes.

ORGANISATION DU TRAVAIL, CONDITIONS D'EXÉCUTION, ENVIRONNEMENT FAVORISANT LA SANTÉ PHYSIQUE DES PERSONNES

La très grande majorité du personnel de la Société d'habitation du Québec effectue un travail de bureau. Une évolution rapide de la bureautique et le développement de divers logiciels au cours des dernières années ont accru considérablement le temps d'utilisation du micro-ordinateur. Ce contexte a favorisé un accroissement des situations d'inconfort et des problèmes musculosquelettiques, entraînant ainsi un risque d'absentéisme plus élevé.

L'absentéisme pour des raisons de maladie de courte durée est légèrement au-dessus de la moyenne des autres ministères et organismes. Par contre, les accidents de travail et les maladies professionnelles sont rares et de faible gravité.

Compte tenu de ce contexte, l'organisation s'est donné pour objectifs :

>> de favoriser, par divers moyens de prévention, la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique du personnel;

>> de réduire le nombre d'accidents, de maladies professionnelles, de problèmes musculosquelettiques et d'inconfort dus au poste de travail et, par conséquent, les absences et les coûts inhérents.

Plusieurs moyens ont été mis en place pour atteindre ces objectifs :

>> l'élaboration d'un plan d'action annuel en santé;

>> la mise en œuvre d'une démarche structurée visant à traiter rapidement les cas d'inconfort, de douleur ou de problèmes légers ou sérieux; la formation et l'accompagnement professionnel d'un technicien en aménagement ergonomique des postes de travail; la collaboration constante entre la Direction du personnel et la Direction de la gestion financière et matérielle au regard de la prévention ainsi que l'aménagement des postes de travail;

>> l'inspection de tous les postes jugés les plus à risques de causer des problèmes musculosquelettiques (vérification du poste de tout nouvel employé, attribution et ajustement d'une chaise ergonomique à chaque employé);

>> la participation aux campagnes de prévention de l'Association paritaire pour la santé et sécurité du travail, secteur administration provinciale (APSSAP), l'organisation d'activités de promotion auprès du personnel sur divers thèmes (maux de dos, ergonomie, etc.) et le développement d'une rubrique consacrée à la santé et à la sécurité au travail dans l'intranet;

>> le suivi et l'enquête des incidents et des accidents survenus;

- >> la sensibilisation, la formation à la sécurité, le contrôle et la fourniture d'équipement pour les employés devant circuler sur des chantiers de construction en collaboration avec l'Association paritaire pour la santé et la sécurité du travail, secteur construction (APSSAP);
- >> l'inspection, le remplacement ou la réparation des classeurs défectueux et la mise en place de consignes pour l'utilisation sécuritaire des classeurs au cours de 2002;
- >> en collaboration avec le comité interministériel de santé et de sécurité de l'édifice Marie-Guyart, l'offre et la promotion de nombreuses activités d'information, de sensibilisation et de dépistage en lien avec la santé physique, la mise à jour et la diffusion des mesures d'urgence; la participation financière et la promotion de l'installation de douches, d'une campagne annuelle de vaccination antigrippale et du maintien d'un service d'infirmerie à Québec;
- >> la promotion de la santé et des services offerts par la Direction du personnel lors de l'accueil des nouveaux employés;
- >> la diffusion des résultats d'une étude effectuée par un organisme public concernant la santé du personnel de la Société et portant notamment sur les facteurs de risques pour les maladies du cœur; l'élaboration et la diffusion de pistes d'action dans l'intranet, incluant un questionnaire d'autoévaluation de son état de santé, la tenue d'un concours visant à favoriser la pratique d'une activité physique;
- >> l'analyse et la diffusion aux cadres des principaux résultats des indicateurs annuels en santé des personnes, tirés du suivi de gestion du Secrétariat du Conseil du trésor; la sensibilisation des cadres à l'absentéisme;
- >> la mise à jour des mesures d'urgence; la désignation, la formation et le soutien matériel de secouristes dans chacun des lieux de travail;
- >> la négociation de deux ententes avec des centres sportifs pour promouvoir l'activité physique.

Toutes ces mesures ont rapidement produit des résultats. Ainsi, au cours de 2003-2004, le nombre de problèmes musculosquelettiques et d'absences inhérentes a connu une première diminution après plusieurs années d'augmentation. Les coûts reliés aux accidents de travail ont baissé depuis quelques années et les coûts de cotisation ou d'assurance se situent très près des seuils minimaux. La fréquentation du service d'infirmerie de l'édifice Marie-Guyart se chiffre à une vingtaine de consultations par mois. Environ 15 % du personnel participe chaque année à la campagne de vaccination antigrippale.

ORGANISATION DU TRAVAIL, CONDITIONS D'EXÉCUTION, ENVIRONNEMENT FAVORISANT LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE DES PERSONNES

Volets : pratiques de gestion, conditions d'exécution et environnement de travail

Depuis quelques années, les employés de la Société d'habitation du Québec avaient accès à un programme d'aménagement du temps de travail avec réduction des heures de travail. Un régime d'horaire variable était aussi en vigueur. Cependant les professionnels n'y avaient pas accès et l'amplitude journalière était restreinte.

Au cours de la deuxième moitié des années 1990, la Société a vécu plusieurs changements organisationnels liés notamment à l'évolution des orientations gouvernementales et à une réduction considérable de ses effectifs. L'organisation et le climat de travail ont été affectés par ces événements. La qualité de vie au travail préoccupait le Comité ministériel de l'organisation du travail (CMOT). À cet égard, en 2001, un sondage sur l'indice de performance humaine (Indice PH) a livré à l'organisation ses premières indications sur l'appréciation de la qualité de vie par le personnel. Cependant, un diagnostic plus approfondi était nécessaire pour dégager des pistes d'action concrètes.

La même année, un relevé statistique révélait que 30 % seulement des employés étaient évalués par leur supérieur. Il n'y avait alors aucun mécanisme de reconnaissance. Les jeunes n'étaient généralement pas représentés au sein des divers comités. La Direction du personnel était peu présente au bureau de Montréal, limitant ses visites à des situations exceptionnelles.

En 2002, les 62 employés de Montréal ont dû être déménagés pour libérer les locaux qu'ils occupaient alors au complexe Desjardins. Une proposition de locaux jugés inadéquats et l'imposition d'un aménagement intégré ont provoqué une dégradation importante du climat de travail.

Quatre objectifs ont été retenus pour répondre à ces problématiques :

>> améliorer les pratiques de gestion du personnel, dans le but de réduire les facteurs de risques psychosociaux et de contribuer à favoriser la santé mentale des employés;

>> améliorer le sentiment d'appartenance, la fierté de travailler à la Société, le climat et la qualité de vie au travail et le niveau de satisfaction du personnel;

>> faciliter la conciliation travail-famille;

>> connaître les préoccupations professionnelles des jeunes en favorisant la création d'un réseau interpersonnel et le développement de réflexion et d'information sur l'organisation et sur la fonction publique actuelle et future.

Plusieurs mesures ont donc été mises en place dans cette perspective :

>> un cadre de gestion du rendement a été établi dans le but de soutenir la gestion du rendement sur la base des résultats et d'en accroître la pratique de façon significative; 17 gestionnaires ont participé à un atelier de formation et un mécanisme de suivi a été mis en place;

>> un sondage est administré annuellement, auprès de l'ensemble du personnel. Ce sondage (Indice PH) permet de mesurer le taux de satisfaction des employés et de déterminer des pistes d'amélioration applicables aux pratiques de gestion;

>> en 2003, un diagnostic particulier de la qualité de vie au travail a été réalisé;

>> une politique d'appréciation des employés ayant accumulé 25, 30 ou 35 ans de service dans la fonction publique et de célébration des départs à la retraite a été mise en application en 2003;

>> en 2004, le régime d'horaire variable a été offert aux professionnels et la plage horaire a été étendue. Un nouveau régime d'aménagement du temps de travail sans réduction des heures de travail a été implanté. Il peut être jumelé avec l'horaire variable;

>> des outils de gestion sur la consommation de psychotropes ont été diffusés aux gestionnaires;

>> un comité consultatif de jeunes a été mis en place. Tous les employés âgés de moins de 35 ans en sont membres d'office. Leur participation aux rencontres est cependant facultative;

>> la Direction du personnel a accru significativement sa présence au bureau de Montréal;

>> un comité employés et employeur a été mis en place pour assurer la satisfaction des employés du bureau de Montréal dans le choix d'un nouvel emplacement et d'un nouvel aménagement des bureaux. Les employés ont exprimé un haut niveau de satisfaction sur les choix qui ont été faits.

Plusieurs résultats positifs ont été notés grâce à ces interventions. Notamment, 90 % des fonctionnaires et 60 % des professionnels se sont inscrits à l'horaire variable. Une dizaine d'employés se sont prévalus depuis juillet 2004 de l'aménagement du temps de travail sans réduction des heures de travail. Pour l'exercice 2003-2004, 54 % du personnel a été évalué. De ce nombre, 29 % était évalué selon l'approche de l'évaluation basée sur les résultats. Compte tenu des efforts consentis, on prévoit pour 2004 une nouvelle progression dans la pratique de la gestion du rendement sur la base des résultats.

Le taux de participation des employés au sondage sur l'Indice PH se situe autour de 90 % depuis quatre ans. En 2001, le résultat global du sondage situait le taux de satisfaction à 72,3 %. Par la suite, ce taux s'est toujours amélioré pour atteindre 75,6 % en 2004.

Environ 60 % du personnel des bureaux de Québec et de Montréal participe chaque année à une activité sociale visant à souligner les 25, 30 et 35 ans de service et les départs à la retraite.

Depuis août 2003, le Comité des jeunes s'est réuni à trois reprises. Le taux de participation est d'environ 40 %. Le compte rendu des rencontres est diffusé à tout le personnel.

Volet : organisation du travail

La Société d'habitation du Québec s'applique à entretenir des relations constructives avec les représentants des associations syndicales présentes dans l'organisation. Des rencontres régulières du Comité ministériel de l'organisation du travail et des comités ministériels des relations professionnelles des fonctionnaires et des professionnels ont lieu au cours de l'année. Ces rencontres ont permis de maintenir des relations patronales/syndicales harmonieuses. Divers dossiers ont été mis de l'avant par l'entremise de ces comités, dont l'Indice PH, le diagnostic sur la qualité de vie au travail, l'aménagement du temps de travail et l'horaire variable.

La diminution des ressources combinée à un accroissement des besoins de la population, la remise en question par l'ensemble de l'appareil administratif de son mode d'intervention et de prestation des services à la population ainsi que l'évolution rapide des technologies et des moyens de communication ont entraîné une révision en profondeur des processus de travail. Dans ce contexte, la Société s'est donné pour objectif d'améliorer l'organisation du travail et la gestion des changements. Toutes les unités administratives ont été invitées à réviser leurs processus de travail. Certains gestionnaires ont eu recours à l'accompagnement d'un consultant interne ou externe pour faciliter la gestion du changement.

ANNEXE 5

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET SÉCURITÉ DE L'INFORMATION

La Société d'habitation du Québec accorde une grande importance à la protection des renseignements personnels et à la sécurité de l'information. C'est d'ailleurs dans cette optique qu'elle s'est dotée au cours des années de règles internes et de mesures afin de respecter les exigences légales et administratives dans ce domaine. Notamment, un comité mixte sur la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information a été créé en 2001. Le rôle de ce comité consiste à définir les orientations de la Société ainsi qu'à adopter un plan d'action et à coordonner l'ensemble des intervenants et des activités concernant la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information.

Au cours de la dernière année, plusieurs activités ont été réalisées au sein de la Société conformément au Plan d'action 2004 en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information.

Pour assurer la protection des renseignements personnels et la sécurité de l'information, la Société mise tout d'abord sur la compétence et le comportement responsable de son personnel. La sensibilisation et la formation du personnel constituent des moyens privilégiés. À ce chapitre, 130 employés ont reçu une formation sur la protection des renseignements personnels ou la sécurité de l'information au cours de 2004. Une séance de sensibilisation aux virus informatiques a notamment été offerte à 111 employés. Une session d'accueil des nouveaux employés a permis de les sensibiliser aux pratiques établies à la Société en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité de l'information. Également, des rappels de mesures de sécurité ont été publiés régulièrement dans l'intranet de la Société. Enfin, un plan de formation a été élaboré. Il prévoit une offre de formation qui sera adaptée au niveau de connaissances requis, par catégorie d'emploi, pour répondre aux besoins de protection des renseignements personnels et de la sécurité de l'information.

Au chapitre de l'amélioration du niveau de sécurité de l'information, plusieurs activités se sont déroulées au cours de 2004. Tout d'abord, des efforts ont été déployés afin de raffiner le mode de gestion des privilèges d'accès aux données et aux documents technologiques à la Société. Entre autres, une directive prévue en ce sens et s'adressant spécifiquement au personnel de la Direction des technologies de l'information a été approuvée par le président-directeur général en juillet 2004. De nouveaux mécanismes de gestion des accès ont également été mis en place. Cette opération a été jumelée à une révision des privilèges d'accès du personnel de la Direction des technologies de l'information. De plus, une révision du Registre d'autorité d'accès aux systèmes informatiques pour l'ensemble du personnel de la Société a été effectuée au cours de l'été et de l'automne 2004. Les travaux de validation de conformité (audit), quant à la sécurité des infrastructures technologiques et la sécurité logique et physique des accès, ont aussi été terminés. Les premiers travaux d'analyse de risques informatiques ont également été réalisés. En outre, un comité consultatif sur l'utilisation des services d'Internet a été créé. Ce comité, qui est chargé d'élaborer les principales règles de fonctionnement et d'assurer la révision de la directive de la Société sur le courriel et l'accès à Internet, a publié un premier rapport à l'automne 2004. Des mesures de contrôle seront modifiées conformément aux recommandations présentées dans ce rapport.

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., chapitre A-2.1), la Secrétaire de la Société, qui est responsable de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels, a reçu onze demandes d'accès à l'information en 2004, soit le même nombre qu'en 2003.

POLITIQUE LINGUISTIQUE

La promotion de la qualité du français auprès de son personnel est une préoccupation importante pour la Société d'habitation du Québec. Une vingtaine de capsules ont été publiées dans l'intranet de la Société en 2004 sur les outils disponibles pour mieux écrire le français, notamment les outils bureautiques, le site Internet de l'Office québécois de la langue française, et l'intranet linguistique de l'Administration. Le personnel a été invité, en particulier, à prendre part aux activités de la Francofête 2004.

ANNEXE 7

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE

Conformément aux exigences de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif, la Société d'habitation du Québec s'est dotée, en 1999, d'un code d'éthique et de déontologie. Le code vise à préserver et à renforcer le lien de confiance de la population sur l'intégrité et l'impartialité de l'Administration publique ainsi qu'à favoriser la transparence au sein de la Société. Aucune dérogation au Code d'éthique et de déontologie n'a été constatée en 2004.

CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES ADMINISTRATEURS DE LA SOCIÉTÉ D'HABITATION DU QUÉBEC

ATTENDU QUE l'article 3.0.1 de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., chapitre M-30), inséré par l'article 1 du chapitre 6 des lois de 1997, prévoit que les administrateurs publics sont soumis aux normes d'éthique et de déontologie, y compris celles relatives à la rémunération, édictées par règlement du gouvernement;

ATTENDU QU'en vertu du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret no : 824-98 du 17 juin 1998, les membres du conseil d'administration de chaque organisme et entreprise du gouvernement doivent se doter d'un code d'éthique et de déontologie dans le respect des principes et règles édictés par ledit règlement;

ATTENDU QU'il y a lieu de préciser les modalités d'application de l'article 8 de la Loi sur la Société et des articles 321 à 326 du Code civil du Québec, reproduits ci-dessous, et d'ajouter à ces normes légales des paramètres additionnels en vue de préserver et de renforcer le lien de confiance des citoyens dans l'intégrité et l'impartialité de l'administration publique et de favoriser la transparence au sein de la Société.

CHAPITRE I

Objet et champ d'application

1. Pour l'application du présent règlement, les vice-présidents de la Société sont des administrateurs.

CHAPITRE II

Principes d'éthique et règles générales de déontologie

2. Les administrateurs sont nommés ou désignés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de la Société et à la bonne administration de ses biens.

   Leur contribution doit être faite, dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

3. L'administrateur est tenu, dans l'exercice de ses fonctions, de respecter les principes d'éthique et les règles de déontologie prévus par la loi, le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, édicté par le décret numéro 824-98 du 17 juin 1998 et le présent code.

   Il doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

4. L'administrateur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

5. L'administrateur doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

6. L'administrateur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

7. L'administrateur doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions. Il doit dénoncer par écrit au secrétaire de la Société tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Société, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   On entend par situation de conflit d'intérêts toute situation où un administrateur a un intérêt personnel suffisant pour que celui-ci l'emporte, ou risque de l'emporter, sur l'intérêt de la Société. L'intérêt peut être pécuniaire ou moral. Il n'est pas nécessaire que l'administrateur ait réellement profité de sa charge pour servir ses intérêts ou qu'il ait contrevenu aux intérêts de la Société. Le risque que cela se produise est suffisant.

Ces dispositions s'appliquent également lorsque l'intérêt concerné est détenu par un membre de la famille immédiate de l'administrateur.

L'administrateur doit s'abstenir de délibérer et de voter sur toute question reliée à cet intérêt et éviter de tenter d'influencer la décision s'y rapportant. Il doit également se retirer de la réunion pour la durée des délibérations et du vote sur cette question.

Toute dénonciation ou déclaration faite en vertu du présent article est traitée de façon confidentielle.

8. L'administrateur ne peut, sous peine de déchéance de sa charge, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Société. Toutefois, cette déchéance n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

9. L'administrateur ne doit pas confondre les biens de la Société avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

10. L'administrateur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

    Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

11. L'administrateur à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si le gouvernement le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes à but non lucratif.

12. L'administrateur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou remis à la Société.

13. L'administrateur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

14. L'administrateur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

15. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Société.

16. L'administrateur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Société, un autre organisme ou une entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Société est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs visés au deuxième alinéa ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à cet alinéa, avec l'administrateur qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

17. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs de la Société.

CHAPITRE III

Activités politiques

18. Le président du conseil d'administration ou l'administrateur à temps plein qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

19. Le président du conseil d'administration ou le président-directeur général qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

20. L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

    L'administrateur à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur.

CHAPITRE IV

Rémunération

23. L'administrateur à temps plein n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération fixée par le gouvernement. Les autres administrateurs ne sont pas rémunérés, sauf dans les cas, aux conditions et dans la mesure que pourrait déterminer le gouvernement. Cependant, ils ont droit au remboursement des dépenses faites dans l'exercice de leurs fonctions, aux conditions et dans la mesure que détermine le gouvernement.

24. L'administrateur révoqué pour une cause juste et suffisante ne peut recevoir d'allocation ni d'indemnité de départ.

25. L'administrateur qui a quitté ses fonctions, qui a reçu ou qui reçoit une allocation ou une indemnité de départ et qui occupe une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

26. Quiconque a reçu ou reçoit une allocation ou une indemnité de départ du secteur public et reçoit un traitement à titre d'administrateur pendant la période correspondant à cette allocation ou indemnité doit rembourser la partie de l'allocation ou de l'indemnité couvrant la période pour laquelle il reçoit un traitement, ou cesser de la recevoir durant cette période.

    Toutefois, si le traitement qu'il reçoit à titre d'administrateur est inférieur à celui qu'il recevait antérieurement, il n'a à rembourser l'allocation ou l'indemnité que jusqu'à concurrence du nouveau traitement, ou il peut continuer à recevoir la partie de l'allocation ou de l'indemnité qui excède son nouveau traitement.

27. L'administrateur à temps plein qui a cessé d'exercer ses fonctions, qui a bénéficié de mesures dites de départ assisté et qui, dans les deux ans qui suivent son départ, accepte une fonction, un emploi ou tout autre poste rémunéré dans le secteur public doit rembourser la somme correspondant à la valeur des mesures dont il a bénéficié jusqu'à concurrence du montant de la rémunération reçue, du fait de ce retour, durant cette période de deux ans.

28. L'exercice à temps partiel d'activités didactiques par un administrateur n'est pas visé par les articles 25 à 27.

29. Pour l'application des articles 25 à 27, « secteur public » s'entend des organismes, des établissements et des entreprises visés par l'annexe du décret numéro 824-98 du 17 juin 1998 concernant le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics.

CHAPITRE V

Processus disciplinaire

30. Aux fins du présent chapitre, l'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif lorsque c'est le président du conseil d'administration ou un administrateur à temps plein qui est en cause.

    Le président du conseil d'administration est l'autorité compétente pour agir à l'égard de tout autre administrateur.

31. L'administrateur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération le cas échéant, par l'autorité compétente, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

32. L'autorité compétente fait part à l'administrateur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

33. Sur conclusion que l'administrateur a contrevenu à la loi ou au présent code d'éthique et de déontologie, l'autorité compétente lui impose une sanction.

    Toutefois, lorsque l'autorité compétente est le secrétaire général associé visé à l'article 30, la sanction est imposée par le secrétaire général du Conseil exécutif. En outre, si la sanction proposée consiste en la révocation d'un administrateur nommé ou désigné par le gouvernement, celle-ci ne peut être imposée que par ce dernier; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération l'administrateur pour une période d'au plus trente jours.

34. La sanction qui peut être imposée à l'administrateur est la réprimande, la suspension, sans rémunération le cas échéant, d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

35. Toute sanction imposée à un administrateur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

36. Le présent code est en vigueur depuis le 1er septembre 1999.

    Le code d'éthique et de déontologie des administrateurs de la Société d'habitation du Québec est également disponible pour consultation dans le site Internet de la Société : **www.habitation.gouv.qc.ca**.

WWW.HABITATION.GO

Société d'habitation Québec